

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Industri perhotelan dan pelancongan dianggap sebagai satu kelompok produk yang unik di mana ianya menawarkan kedua-dua produk '*tangible*' dan '*intangible*' iaitu aspek-aspek produk dan servis yang diperlukan oleh pelanggannya.¹ Dalam persaingan menarik pelanggan, pelbagai produk dan servis telah ditawarkan oleh para pemilik hotel, antaranya pakej penginapan murah, servis makanan percuma dan lain-lain lagi.

Kebelakangan ini, beberapa pengusaha hotel di Malaysia telah mewujudkan suatu trend baru dalam industri perhotelan di negara ini. Dalam usaha menarik pelancong terutamanya yang beragama Islam sama ada dari dalam mahupun luar negara, beberapa pengusaha hotel telah mempromosikan perkhidmatan makanan halal di dalam hotel melalui persijilan halal daripada Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM). Tindakan sesetengah pihak hotel mendapatkan pensijilan halal JAKIM dianggap tepat pada masanya memandangkan jumlah kedatangan pelancong dari negara-negara Islam juga sentiasa bertambah pada saban tahun. Statistik kedatangan pelancong dari negara-negara Islam dapat dilihat di dalam jadual yang ditunjukkan di bawah;

¹ Faliza Mahamed Ali et al., "Persepsi Ibubapa Atau Penjaga Pelajar Terhadap Pemilihan Program Diploma Pengurusan Hotel Dan Diploma Seni Kulinari" (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

Jadual 1.1 : Kedatangan Pelancong Dari Negara-Negara Islam Bagi Tahun
1998-2009

TAHUN	NEGARA						
	INDONESIA	BRUNEI	SAUDI	UAE	IRAN	TURKI	ASIA BARAT
1998	157,391	183,146	8,925	4,637	8,216	4,283	27,787
1999	307,373	187,704	11,564	2,909	4,297	2,603	23,425
2000	545,051	195,059	27,808	2,391	4,514	8,705	49,179
2001	777,449	309,529	39,957	13,762	15,015	6,392	123,399
2002	769,128	256,952	45,007	14,124	9,414	5,742	135,451
2003	621,651	215,634	20,077	6,047	10,412	5,191	85,437
2004	789,925	453,664	39,432	21,161	11,236	6,127	131,159
2005	962,957	486,344	53,682	29,606	12,309	6,673	153,282
2006	1,217,024	784,446	67,679	35,118	18,753	7,654	186,821
2007	1,804,535	1,172,154	78,298	38,170	27,215	9,580	245,302
2008	2,428,605	1,085,115	74,632	34,994	63,165	8,152	264,338
2009	2,405,360	1,061,357	77,082	22,108	101,664	8,265	284,890

Sumber : Facts & Figures, Tourism Malaysia, Kementerian Pelancongan Malaysia,
<http://www.tourism.gov.my>

Berdasarkan jadual di atas, didapati bahawa jumlah kedatangan pelancong dari sebahagian Negara Islam adakalanya meningkat dan adakalanya berkurangan. Namun dalam tempoh dua belas tahun bermula pada 1998 dengan jumlah dicatatkan seramai 394,385 orang, telah meningkat pada tahun 2009 dengan jumlah dicatatkan seramai 3,960,726 orang. Ia sememangnya satu jumlah yang besar.

Secara rasionalnya, orang-orang Islam memilih penginapan dan hotel yang menyediakan makanan halal berbanding yang lain. Sama ada pelancong tempatan mahupun pelancong asing yang beragama Islam, mereka sedar bahawa mencari sesuatu yang halal itu adalah satu kewajipan. Firman Allah Taala ;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن

كُنْتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١٧٢﴾

Surah Al-Baqarah (2) : 172

Terjemahan: Wahai orang-orang yang beriman ! makanlah dari benda-benda yang baik (yang halal) yang telah kami berikan kepada kamu, dan bersyukurlah kepada Allah jika betul kamu hanya beribadat kepadaNya.

Justeru, konsep makanan halal yang ditawarkan oleh pengusaha hotel kepada pelanggannya merupakan pilihan terbaik kepada mereka, di samping menjadi nilai tambah kepada pihak pengusaha hotel. Namun tanpa pengurusan yang sistematik dan bersifat komersil, ia akan menjejaskan usaha pihak hotel untuk menarik para pelancong Islam menginap di hotel tersebut. Oleh kerana itu, penerapan amalan pengurusan secara Islam dilihat sebagai satu elemen penting dalam usaha memberikan keyakinan kepada pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan makanan halal di dalam hotel.

Sejak kebelakangan ini, pengkaji melihat sebilangan pengusaha hotel telah memberanikan diri memperkenalkan konsep perkhidmatan hotel yang bercirikan Islam dalam ertikata bukan sekadar perkhidmatan makanan halal, bahkan keseluruhan operasi di hotel tersebut adalah mematuhi kehendak Syariat. Ini juga bermaksud tidak ada lagi aktiviti-aktiviti yang menyalahi Syariat dibenarkan untuk diadakan di hotel tersebut sebagaimana lazimnya di dalam operasi hotel-hotel konvensional yang lain. Situasi ini telah menarik minat pengkaji untuk mengkaji sejauh mana konsep Islam dan praktikalnya dilaksanakan di dalam pengoperasian tersebut.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Industri perhotelan di Malaysia dilihat mempunyai potensi yang besar untuk berkembang dengan lebih pesat pada masa akan datang. Pada masa yang sama, industri ini juga berpotensi menjadi salah satu medium untuk mempromosikan Malaysia sebagai hab halal dunia melalui perkhidmatan makanan halal yang disediakan di hotel. Perkembangan ini sejajar dengan perkembangan industri pelancongan di negara ini yang diberikan perhatian serius oleh kerajaan melalui Kementerian Pelancongan Malaysia. Menteri Datuk Seri Dr. Ng Yen Yen menyatakan, menjelang tahun 2020 negara ini dijangka akan menerima seramai 36 juta pelancong asing dengan pendapatan RM 168 bilion hasil dari Pelan Transformasi Pelancongan Malaysia 2020.²

Kedatangan para pelancong ini ke Malaysia mampu memberikan impak yang besar kepada pertumbuhan industri perhotelan di negara ini. Ini ditambah lagi dengan pelancong-pelancong tempatan dan juga agensi serta persatuan-persatuan bukan kerajaan (NGO) yang menggunakan khidmat hotel di dalam menjayakan aktiviti-aktiviti mereka. Para pengusaha hotel mampu meraih keuntungan besar dengan memberikan khidmat penginapan dan penyediaan makanan yang berkualiti kepada pengunjung.

Data-data yang diperolehi daripada Kementerian Pelancongan Malaysia juga menunjukkan jumlah pelancong asing dan penduduk Malaysia yang menggunakan khidmat hotel di Malaysia sentiasa memberangsangkan, justeru menggalakkan lagi pertumbuhan industri perhotelan di negara ini. Peningkatan jumlah pengguna perkhidmatan hotel di Malaysia dapat ditunjukkan melalui jadual di bawah ;

² Laman sesawang Berita Harian online, dicapai 17 Mac 2011, <http://www.bharian.com.my>.

Jadual 1.2 :Penginapan di hotel oleh pelancong asing dan penduduk Malaysia

NEGERI	TAHUN					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
PUTRAJAYA	77,267	81,326	88,353	170,328	169,198	181,104
K.LUMPUR	13,718,547	15,134,889	15,012,021	16,595,746	16,385,160	15,737,306
SELANGOR	2,893,755	3,219,851	3,132,059	3,804,834	3,955,437	2,839,229
PERAK	2,273,165	1,968,513	2,160,089	2,432,954	2,807,797	2,523,029
P.PINANG	4,105,829	4,351,909	4,688,504	5,186,611	6,307,468	5,960,329
KEDAH	3,913,148	4,057,995	4,066,062	4,528,445	3,817,017	3,846,529
PERLIS	83,833	90,147	98,403	106,138	69,585	102,547
KELANTAN	625,063	689,522	770,065	850,937	1,010,979	847,343
TRENGGANU	811,167	950,267	1,167,687	1,168,751	1,540,423	1,219,127
PAHANG	4,852,128	5,695,428	6,128,902	7,365,938	10,110,508	9,652,909
JOHOR	2,952,110	2,828,881	2,999,674	3,772,986	5,393,613	3,525,991
MELAKA	2,426,975	2,712,414	2,843,637	3,277,406	4,351,397	3,759,515
N.SEMBILAN	1,349,453	1,393,178	1,546,337	1,626,080	1,905,319	1,602,804
SABAH	4,547,306	4,812,319	5,389,876	6,168,989	6,634,429	5,362,270
LABUAN	213,605	246,756	280,880	339,610	397,232	294,549
SARAWAK	2,955,712	3,131,485	3,985,275	4,252,448	4,030,592	3,908,815

Sumber : Facts & Figures, Tourism Malaysia, Kementerian Pelancongan Malaysia,
<http://www.tourism.gov.my>.

Jadual di atas menunjukkan jumlah individu yang menginap di hotel mengikut negeri-negeri di Malaysia. Negeri-negeri seperti Kuala Lumpur, Selangor, Perak, Pulau Pinang, Kedah, Pahang, Johor, Melaka, Negeri Sembilan, Sabah dan Sarawak mencatatkan jumlah jutaan pengunjung hotel pada setiap tahun. Di antara jutaan pengunjung hotel ini termasuklah mereka yang beragama Islam. Perkembangan ini

seharusnya diambil kesempatan oleh pengusaha hotel untuk memberikan perkhidmatan terbaik dalam semua aspek selaras dengan tuntutan Syariat Islam.

Masyarakat Islam dan pengunjung hotel khasnya memberikan persepsi yang baik kepada pihak pengurusan hotel apabila mereka mampu menyediakan perkhidmatan makanan halal di hotel. Apatah lagi sekiranya sesebuah hotel itu mendapat pensijilan halal. Oleh itu, perkara utama yang harus dititikberatkan oleh pengusaha hotel adalah dalam soal penyediaan makanan halal terutamanya kepada pengunjung yang beragama Islam. Bagi penganut Islam, mengambil makanan yang halal merupakan satu tuntutan Allah Taala sebagaimana disebutkan di dalam Al-Quran ;

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ

مُؤْمِنُونَ

Surah al-Maidah (5) : 88

Terjemahan: Dan makanlah dari rezeki yang telah diberikan Allah kepada kamu, iaitu yang halal lagi baik, dan bertaqwalah kepada Allah yang kepadaNya sahaja kamu beriman.

Dalam situasi yang sama, Rasulullah S.A.W. pula telah memberikan ancaman keras kepada orang-orang yang mengusahakan perkara yang dianggap haram di dalam Islam sebagaimana sabdanya ;

"لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ لَحْمَنَبَتٍ مِنْ سُحْتٍ"

Terjemahan: Tidak akan masuk syurga daging yang tumbuh daripada hasil yang haram.³

Bagi memastikan makanan halal yang disediakan di hotel-hotel ini menepati tuntutan Syariat Islam, di samping memenuhi keperluan pengunjung beragama Islam, pihak JAKIM telah menyediakan beberapa garis panduan penyediaan makanan halal di

³ Hadis riwayat al-Ṭabrānī, *al-Mu'jam al-Kabīr*, j.11, Bab "Ṭikrimah 'ān Ibn Abbās", no.hadith 11544 (Kaherah: Maktabah Ibnu Taimiyah, 1983), 217-218.

hotel sebagai rujukan kepada pihak-pihak berkaitan. Ia juga bertujuan memberi kefahaman dan penjelasan kepada pengusaha dan orang awam mengenai aspek halal mengikut hukum syarak. Garis panduan ini dijelaskan oleh pengkaji di dalam bab kedua penulisan ini yang dijadikan sebagai antara sandaran bagi analisis yang dijalankan.

Apabila semua garis panduan telah dapat diikuti sepenuhnya maka hotel berkenaan diberikan pensijilan halal. Secara tidak langsung, ini juga membantu pihak pengurusan hotel untuk menarik minat lebih ramai pengunjung beragama Islam khasnya untuk mendapatkan perkhidmatan di hotel ini. Walau bagaimanapun, pensijilan halal ini diberikan bergantung kepada permohonan daripada pengusaha hotel terbabit.

1.3 PERMASALAHAN KAJIAN

Islam telah menetapkan bahawa setiap aktiviti perniagaan yang dijalankan adalah tertakluk kepada lima hukum yang utama di dalam Islam iaitu fardhu atau wajib, sunat, harus, makruh dan haram. Perkara ini perlu diambil perhatian oleh setiap individu Muslim yang terlibat dalam apa juga bentuk perniagaan kerana ini akan menentukan ganjaran pahala, dosa dan juga keberkatan dalam hasil perniagaan mereka.⁴ Antaranya termasuklah juga dalam konteks perniagaan makanan dan minuman.

Premis-premis makanan yang ada di negara kita pada hakikatnya bukanlah hanya dimonopoli oleh pengusaha-pengusaha Muslim sahaja, sebaliknya ia juga diusahakan oleh kelompok kaum yang lain sama ada oleh kaum Cina, India dan lain-lain lagi. Keadaan ini memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan untuk memilih juadah makanan yang menjadi kegemaran mereka. Keadaan ini juga telah menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang unik dengan kepelbagaian jenis masakan dan makanan.

⁴ Ab.Aziz Yusof et al., *Pengurusan Perniagaan Islam ; Konsep,Isu dan Pelaksanaan* (Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia, 2008), 169.

Secara tidak langsung, ia juga menjadi salah satu daya tarikan kepada pelancong asing untuk melihat secara lebih dekat lagi mengenai kepelbagaian budaya yang ada di Malaysia. Seterusnya dalam masa yang sama, para pengusaha makanan mampu meraih keuntungan yang besar daripada pelanggan-pelanggan mereka sama ada pelanggan tempatan mahupun pelanggan asing.

Dalam konteks perusahaan makanan halal, Menteri di Jabatan Perdana Menteri, Dato' Seri Jamil Khir bin Hj. Baharom pada sidang akhbar bertarikh 23 Februari 2011 menyebutkan sebanyak 366 hotel dan resort telah diberi sijil halal daripada 680 permohonan yang diterima. Daripada jumlah tersebut, 289 premis telah ditauliahkan sijil halal oleh Jabatan Agama Negeri manakala 77 lagi oleh JAKIM. Pihak JAKIM dan JAIN dengan kerjasama Kementerian Pelancongan dan MAHO (Persatuan Pemilik Hotel Malaysia) mensasarkan 412 buah hotel bertaraf tiga hingga lima bintang yang berdaftar dengan Kementerian Pelancongan sebagai pemegang sijil Halal Malaysia menjelang akhir tahun 2011.⁵ Ini menunjukkan bahawa para pengusaha makanan juga mempunyai persepsi yang baik terhadap keperluan menyediakan makanan halal kepada para pelanggan.

Menyedari potensi dalam industri makanan mampu menjana hasil negara, pihak kerajaan telah mengambil inisiatif mengembangkan industri ini ke peringkat antarabangsa dengan mempromosikan Malaysia sebagai hab halal dunia. Selain faktor permintaan yang kian meningkat dalam industri makanan, ia juga didorong oleh peningkatan jumlah pelancong dari negara-negara Islam yang datang ke Malaysia pada saban tahun.⁶ Pelbagai usaha dan aktiviti telah dijalankan untuk menjadikan Malaysia sebagai hab halal yang utama di dunia melalui agensi-agensi kerajaan seperti JAKIM,

⁵ Laman sesawang Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), dicapai 25 Mac 2011, <http://www.halal.gov.my>.

⁶ Laman sesawang Tourism Malaysia, dicapai 25 Mac 2011, <http://www.tourist.gov.my>.

Jabatan Agama Islam Negeri dan juga Halal Industry Development Corporation Sdn. Bhd. (HDC). Antara usaha yang telah dilaksanakan termasuklah pensijilan halal, seminar-seminar halal, festival halal dan lain-lain lagi. Dalam masa yang sama, pemantauan dan penguatkuasaan juga dilakukan ke atas premis-premis yang telah mendapat pensijilan halal bagi memastikan peraturan-peraturan halal sentiasa dipatuhi.

Walau bagaimanapun, didapati masih berlaku beberapa kelemahan dari sudut pemantauan dan penguatkuasaan oleh pihak kerajaan dalam usaha memartabatkan Malaysia sebagai hab halal dunia.⁷ Antara perkara penting yang menjadi isu pada hari ini ialah soal keprihatinan pengusaha makanan terhadap sensitiviti masyarakat Islam dalam aspek makanan halal. Pengabaian terhadap aspek halal berlaku terutamanya di kalangan pengusaha Non Muslim. Contohnya, hasil dari satu tinjauan mendapati bahawa terdapat masyarakat Islam yang menjamu selera di sebuah restoran yang dimiliki oleh seorang berketurunan baba-nyonya. Pengusaha ini mempunyai pekerja yang kesemuanya berbangsa Cina. Perkataan ‘ditanggung halal’ dipamerkan di pintu restoran ini sedangkan terdapat persekitaran yang tidak sesuai seperti arak yang terletak di satu ruang untuk dijual.⁸

Selain itu, pemantauan JAKIM ke atas beberapa premis makanan yang telah mendapat pensijilan halal juga mendapati berlaku ketidakakuran dalam proses penyediaan makanan halal. Antaranya termasuklah produk yang tidak mematuhi piawaian halal, pekerja yang tidak memahami mengenai pengendalian makanan halal, tempat penyembelihan yang kotor dan lain-lain lagi. Dilaporkan sebanyak 38 penemuan

⁷ Persatuan Pengguna Pulau Pinang, *Halal Haram Buku Penting Untuk Umat Islam* (Pulau Pinang: Persatuan Pengguna Pulau Pinang), 32-37.

⁸ Rosie Haslinda Zainol, “Tanda Halal Dalam Pemakanan : Suatu Kajian Khusus Mengenai Sikap Umat Islam di Kuala Lumpur” (Disertasi Sarjana Usuludin, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2002), 80.

ketidakakuran telah ditemui bagi produk, premis makanan dan logistik.⁹ (sila rujuk lampiran A)

Isu-isu keprihatinan terhadap sensitiviti umat Islam dan kelemahan pemantauan pihak berkuasa merupakan antara petunjuk bahawa para pengusaha makanan lebih mementingkan keuntungan berbanding sensitiviti umat Islam di negara ini. Para pengusaha terutamanya pengusaha bukan Islam ramai yang tidak mengetahui apakah yang dimaksudkan dengan makanan halal yang sebenarnya dalam Islam. Mereka hanya tahu orang Islam diharamkan daripada memakan babi tanpa menyedari peralatan memasak dan tempat penyimpanannya juga tidak boleh digunakan untuk menyediakan dan menyimpan makanan halal. Persepsi seperti ini timbul kerana kurangnya pendedahan mengenai konsep makanan halal kepada pengusaha bukan Islam ini. Bahkan tidak dinafikan juga terdapat segelintir pengusaha Muslim yang masih kurang arif mengenai aspek-aspek halal dalam penyediaan makanan. Tanpa sedar, para pelanggan terpaksa menerima kesan buruk akibat penggunaan bahan-bahan yang haram dan syubhat di dalam makanan mereka.

Persoalan yang timbul ialah sejauh mana amalan pengurusan halal ini telah benar-benar dilaksanakan terutamanya oleh pengusaha-pengusaha hotel yang saban hari menyediakan perkhidmatan makanan kepada tetamu yang menginap di hotel mereka. Melalui perbualan awal di antara pengkaji bersama pegawai JAKIM,¹⁰ apabila dilakukan '*spot check*' ke atas hotel-hotel yang telah mendapat persijilan halal, didapati di sebahagian hotel masih berlaku perkara-perkara yang melanggar peraturan halal antaranya ;

⁹ Laman sesawang Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, dicapai 17 Oktober 2011, <http://www.halaljakim.gov.my/>.

¹⁰ En.Mohd Amri bin Abdullah (Penolong Pengarah Kanan Bahagian Hab Halal JAKIM), dalam temubual dengan pengkaji, 28 Mac 2011.

- i. Masih menggunakan bahan-bahan campuran masakan yang meragukan dalam masakan.
- ii. Peralatan-peralatan memasak seperti periuk dan sebagainya masih lagi digunakan untuk memasak makanan halal sedangkan pada masa yang lain pula ia digunakan untuk memasak makanan yang bercampur dengan bahan-bahan yang haram.
- iii. Masih lagi menggunakan khidmat chef yang bukan beragama Islam di dapur yang menyediakan masakan halal. Perkara ini juga menimbulkan keraguan.
- iv. Stor penyimpanan (*chiller*) masih lagi digunakan secara kongsi antara bahan-bahan masakan yang halal dan yang haram.

Berdasarkan isu-isu di atas, kelihatan bahawa pihak-pihak yang terlibat di dalam pengurusan hotel ini masih tidak memahami sepenuhnya tuntutan pematuhan syariah dalam industri perhotelan Islam. Keadaan ini telah mendorong pengkaji untuk menjalankan penyelidikan berkenaan pengurusan makanan halal di hotel dengan tujuan mencapai beberapa objektif yang ditetapkan.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan sepertimana berikut ;

- 1- Meneliti konsep pengurusan hotel serta pengurusan makanan halal menurut perspektif Islam.
- 2- Mengkaji pematuhan Hotel De Palma, Ampang, Selangor terhadap kriteria hotel Islam.

- 3- Menganalisis amalan pengurusan makanan di Hotel De Palma, Ampang, Selangor berdasarkan Panduan Halal JAKIM dan piawaian MS ISO.
- 4- Mengemukakan cadangan penambahbaikan mengenai pengurusan makanan halal.

Berdasarkan objektif di atas, pengkaji telah mewujudkan beberapa persoalan yang dapat mendorong pengkaji untuk melakukan kajian secara lebih mendalam berkaitan pengurusan makanan halal dalam industri perhotelan di Malaysia. Antara persoalan yang dapat ditimbulkan ialah :

1. Apakah kriteria dalam pengurusan hotel secara Islam ?
2. Apakah prinsip-prinsip asas dan panduan khusus dalam pengurusan makanan halal ?
3. Sejauh mana pihak pengusaha Hotel De Palma, Ampang mematuhi kriteria pengurusan hotel secara Islam ?
4. Sejauh mana amalan pengurusan makanan Hotel De Palma, Ampang menepati panduan dan piawaian yang telah ditetapkan ?

Kesemua objektif dan persoalan yang ditimbulkan ini diharap dapat dicapai melalui kajian yang akan dijalankan ini. Pengkaji telah memilih beberapa metodologi yang bersesuaian dengan kajian ini supaya hasil kajian ini akan menjadi lebih bermutu dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, pemilihan metodologi ini juga dapat memberikan lebih kepuasan dalam bidang yang dikaji.

1.5 SKOP KAJIAN

Pengkaji hanya melakukan kajian di salah sebuah rangkaian Hotel De Palma iaitu hotel yang terletak di Ampang, Selangor. Pemilihan hotel ini dibuat berdasarkan pemerhatian pengkaji yang mendapati banyak aktiviti-aktiviti Islam telah dilakukan di

sini berbanding hotel rangkaiannya yang lain. Antara aktiviti yang telah dijalankan seperti solat jumaat, terawih pada bulan Ramadhan, forum-forum agama, kuliah-kuliah dan lain-lain lagi. Lokasi hotel ini yang terletak di kawasan bandar juga diberi perhatian oleh pengkaji untuk melihat bagaimana sambutan masyarakat setempat dan juga pengunjung terhadap aktiviti-aktiviti agama yang dilaksanakan di sini. Selain daripada itu, di hotel ini juga terletak pejabat pengurus besar rangkaian Hotel De Palma yang bertanggungjawab memperkenalkan *syariah compliant* di hotel tersebut. Ini banyak membantu pengkaji dalam menjayakan kajian yang dijalankan.

Program pematuhan syariah di rangkaian Hotel De Palma telah dilancarkan sejak tahun 2008 lagi. Ia telah membentuk satu trend baru berbanding dengan hotel konvensional di dunia ini. Menurut Pengurus Besar Hotel De Palma, pematuhan syariah bukan sekadar memenuhi kod operasi halal dari aspek pengurusan mahupun penyediaan makanan, namun yang lebih penting adalah membina peribadi muslim termasuk pekerja dan pengunjung agar mematuhi syariat Allah.¹¹

Amalan kebiasaan di dalam sesebuah organisasi hotel mengandungi beberapa bahagian pengurusan seperti bahagian makanan dan minuman, pemasaran dan jualan, sumber manusia, kewangan dan bahagian bilik.¹² Pengurusan bahagian makanan dan minuman merupakan antara bahagian utama yang perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan hotel di samping pengurusan bahagian bilik. Ini kerana kedua-dua bahagian ini berhubung secara langsung dengan pelanggan hotel. Persepsi mengenai imej pengurusan hotel oleh para pelanggan biasanya tertumpu di kedua-dua bahagian ini.

Skop kajian yang dijalankan adalah tertumpu kepada pengurusan bahagian makanan dan minuman sebagaimana yang lazim terdapat di dalam struktur organisasi

¹¹ Datuk Mohd Ilyas Zainor Abidin, laman sesawang *Harakahdaily online*, dikemaskini 14 Ogos 2010, dicapai 28 Mac 2011, <http://www.harakahdaily.net>.

¹² Ahmed Ismail, *Hotel Sales & Operations* (New York, Delmar Publishers, 1999), 17.

sesebuah hotel. Pengkaji memilih bahagian ini sebagai tumpuan kajiannya kerana tiga sebab iaitu ;

Pertama : Di dalam pengurusan sesebuah hotel, dua bahagian utama yang menjalankan aktiviti teras hotel ialah Bahagian Makanan Dan Minuman dan juga Bahagian Bilik-Bilik. Manakala bahagian-bahagian yang lain adalah merupakan bahagian sokongan. Kedua-dua bahagian ini mempunyai hubungan secara langsung (*direct contact*) dengan pelanggan-pelanggan di hotel.¹³ Oleh itu, bahagian-bahagian ini perlu diberi perhatian utama bagi memastikan keselesaan dan kepuasan pelanggan-pelanggan hotel.

Kedua : Pengunjung yang menginap di sesebuah hotel lazimnya memerlukan makanan dan minuman sepanjang tempoh penginapan mereka. Oleh itu, pengurusan hotel seharusnya memenuhi keperluan mereka dengan penyediaan makanan yang baik dan bermutu. Apatah lagi bagi pengunjung yang beragama Islam, penyediaan makanan ini mestilah suci dan halal sebagaimana ditekankan oleh syariat Islam. Justeru, sebagai sebuah hotel yang melaksanakan *syariah compliant*, aspek suci dan halal sepatutnya diambil perhatian oleh pihak pengurusan hotel. Seterusnya kajian di bahagian ini adalah untuk menjamin bahawa pengunjung yang beragama Islam khasnya benar-benar mendapat sumber makanan yang baik dan halal.

Ketiga : Aspek makanan yang bersih dan halal merupakan satu isu kritikal yang perlu diberikan perhatian serius dalam industri perhotelan yang melaksanakan *syariah compliant*. Pada masa yang sama, JAKIM sebagai sebuah badan kerajaan yang bertanggungjawab dalam hal ehwal agama di negara ini telah mengeluarkan garis panduan penyediaan makanan dan minuman halal. Oleh itu, kajian di bahagian ini dapat melihat bagaimana garis panduan yang di sediakan ini telah dipatuhi oleh pihak hotel tersebut.

¹³ Ting Kee San, "Aplikasi Pengurusan Fasilitas Dalam Pengurusan Hotel" (Tesis sarjana, Fakulti Kejuruteraan Dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, 2005), 23.

Pengurusan di bahagian ini kebiasaannya mengandungi beberapa bahagian kecil dan tugas dibahagi dengan lebih spesifik iaitu ;¹⁴

i. Bahagian dapur

Di antara tanggungjawab bahagian ini ialah menyediakan makanan yang enak dan berkualiti tinggi, merancang menu makanan yang baharu, menukar menu berdasarkan musim, mengawal kos dan memastikan kebersihan dapur dan makanan.

ii. Bahagian pelayanan

Di antara tanggungjawab bahagian ini adalah menghantarkan makanan dan mengambil bahan mentah daripada stor.

iii. Bahagian restoran

Bahagian ini diketuai oleh seorang pengurus restoran untuk memastikan seluruh proses perkhidmatan makanan dan minuman berjalan dengan lancar.

iv. Bahagian minuman

Bahagian ini bertanggungjawab menyediakan semua minuman dalam hotel termasuk minuman beralkohol.

v. Bahagian perkhidmatan bilik

Bahagian ini membekalkan perkhidmatan kepada pelanggan yang ingin menikmati hidangan makanan mereka di dalam bilik.

¹⁴ *Ibid*, 25-26.

Seterusnya, skop analisis yang dijalankan oleh pengkaji menumpukan kepada dua kumpulan data yang telah dikutip iaitu data melalui temubual dan data hasil pemerhatian. Pengkaji menemubual responden untuk mendapatkan gambaran mengenai tahap pengurusan makanan halal di hotel ini mengikut prinsip-prinsip Islam dan juga garis panduan halal JAKIM. Pengkaji turut melakukan pemerhatian di sekitar lokasi kajian bagi mendapatkan bukti-bukti yang mengukuhkan teori-teori yang diberikan. Pengkaji menggunakan garis panduan halal JAKIM dan piawaian MS ISO sebagai sandaran kepada analisis ini. JAKIM merupakan badan induk yang dipertanggungjawabkan untuk mengendalikan urusan pensijilan halal Malaysia. Manakala SIRIM pula bertanggungjawab menetapkan piawaian MS ISO berkaitan pelaksanaan pengurusan halal.

1.6 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian mengenai pengurusan hotel secara Islam di Malaysia merupakan satu kajian yang masih baharu jika dibandingkan dengan kajian-kajian di dalam bidang yang lain. Secara amnya pengkaji berpendapat bahawa kajian ini dapat memberikan impak yang penting kepada pihak-pihak berikut;

i - Perkembangan Bidang Ilmu

Para pelajar di institusi pengajian tinggi boleh memanfaatkan hasil kajian ini untuk meluaskan lagi kajian-kajian mereka dalam bidang berkaitan.

ii - Pihak Industri

Hasil kajian ini diharapkan menjadi titik tolak dan dapat membantu pihak pengurusan hotel memahami dengan lebih mendalam tentang prinsip-prinsip sebenar Islam dalam konteks pengurusan hotel.

Hasil kajian ini juga diharapkan dapat menjadi panduan kepada pengurusan bahagian makanan dan minuman khususnya untuk melaksanakan tugas sejajar dengan tuntutan *syariah compliant*.

Seterusnya hasil kajian ini bukan sahaja terbatas manfaatnya kepada pengurusan hotel tetapi juga boleh dijadikan panduan kepada premis-premis yang lain seperti resort, homestay dan sebagainya dalam usaha memartabatkan Syariat Islam.

iii - Pembuat Polisi

Badan-badan atau agensi-agensi yang berautoriti seperti JAKIM, SIRIM, Jabatan Agama Islam Negeri dan lain-lain boleh menjadikan hasil kajian ini sebagai sumber rujukan dalam membuat sesuatu dasar atau peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pengurusan Islam dalam industri perhotelan.

1.7 KAJIAN LEPAS

Secara keseluruhannya, kajian-kajian lepas boleh dibahagikan kepada dua kumpulan utama iaitu kajian lepas mengenai pengurusan hotel secara Islam dan kajian lepas mengenai pengurusan makanan halal.

1.7.1 Kajian Lepas Mengenai Pengurusan Hotel Secara Islam

Setakat ini, kajian-kajian lepas lebih banyak memfokuskan mengenai isu-isu yang berkaitan dengan pengurusan hotel secara konvensional, dalam erti kata ia tidak mengambil kira sudut pandangan Islam dalam kajian yang dijalankan.

Antaranya kajian telah dijalankan oleh Ting Kee San yang bertajuk '*Aplikasi Pengurusan Fasilitas Dalam Pengurusan Hotel*'.¹⁵ Kajian ini telah dijalankan pada tahun 2005 di Bandar Sibu Sarawak dengan membuat tinjauan ke atas beberapa hotel yang terdapat di sana. Beliau telah mengemukakan beberapa cadangan pengaplikasian pengurusan fasilitas di dalam industri perhotelan khususnya di lokasi kajian. Walau bagaimanapun beliau hanya memberikan cadangan dan penambahbaikan dalam skop pengurusan fasilitas sahaja dan tidak melibatkan skop yang lain dalam pengurusan perhotelan. Manakala kajian pengkaji adalah bertujuan mengenal pasti perspektif pengurusan hotel terhadap pematuan syariah yang lebih menjuruskan skop kajian di dalam pengurusan makanan dan minuman halal di hotel.

Kajian-kajian lain yang telah dijalankan seperti kajian oleh Foo Lee Yen,¹⁶ Hie Na Wong,¹⁷ Mhd Suhaimi Ahmad, Ahmad Azmi M.Ariffin dan Azhar Ahmad,¹⁸ Semua kajian ini adalah bersifat konvensional yang menjurus kepada pengurusan hotel.

Tidak dinafikan terdapat juga kajian-kajian lepas berkenaan pengurusan hotel secara Islam. Namun ianya lebih menjurus kepada kajian teoritis berbanding kajian

¹⁵ Ting Kee San, "Aplikasi Pengurusan Fasilitas Dalam Pengurusan Hotel." (Tesis sarjana, Fakulti Kejuruteraan Dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, 2005).

¹⁶ Foo Lee Yen, "Measuring Efficiency of Malaysian Hotel Chain Using Data Envelopment Analysis" (tesis Master, Universiti Putra Malaysia, Serdang, 2010).

¹⁷ Hie Na Wong, "Faktor-Faktor yang Menghalang Kepada Keberkesanan Pengurusan Aduan di Hotel Johor Bahru." (tesis Master, Universiti Teknologi Malaysia, Johor, 2010).

¹⁸ Mhd Suhaimi Ahmad et al, "Evaluating the Services of Malaysian Hotels from the Leisure Traveler's Perspectives." (Jurnal Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, 2008).

empirikal. Antara kajian-kajian tersebut seperti kajian oleh Najahudin Lateh, Huzaimah Hj.Ismail dan Baterah Alias yang bertajuk ‘ *Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadis Ahkam.*’.¹⁹ Kajian ini adalah merupakan suatu teori daripada penulis tentang konsep pengoperasian sesebuah hotel yang bercirikan Islam. Penulis mengemukakan beberapa cadangan pengoperasian berlandaskan nas-nas daripada hadis-hadis yang sahih.

Seterusnya terdapat kajian yang dijalankan tentang perkara-perkara yang berkaitan pengurusan sumber manusia di dalam industri perhotelan dari sudut pandangan Islam, antaranya kajian oleh Nor Azzah bt Kamri yang bertajuk ‘ *Etika Dalam Pengurusan Hotel Secara Islam : Suatu Sorotan Kepentingan.*’.²⁰ Penulis mengemukakan beberapa teori etika Islam yang boleh diterapkan kepada setiap individu di dalam pengurusan sesebuah hotel. Etika Islam ini merupakan elemen penting yang dapat mengangkat martabat pengurusan Islam dalam industri perhotelan di Malaysia.

Kajian seterusnya oleh Nazarudin bin Derani, Mohd Onn Rashid bin Abd Patah, Harnizam bin Zahari dan Razlan Adli bin Zain yang bertajuk ‘ *Fasiliti Hotel Mesra Pengguna Islam : Status Dan Isu.*’.²¹ Kajian ini juga berbentuk teori di mana penulis memberikan penekanan kepada kemudahan dihotel yang dapat memenuhi keperluan pengunjung yang bergama Islam untuk melaksanakan ibadah ketika menginap di hotel. Penulis juga mengemukakan beberapa isu berbangkit berkaitan kemudahan di hotel sebagai titik tolak untuk melakukan penyelidikan seterusnya.

Kajian seterusnya oleh Suhaimi Ab Rahman, Yaakob Che Man dan Wan Sahida Wan Zulkifli yang bertajuk ‘ *Hotel Mesra Pelanggan Muslim Dalam Industri*

¹⁹ Najahudin Lateh et al, “Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadis Ahkam.” (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

²⁰ Nor Azzah bt Kamri, “Etika Dalam Pengurusan Hotel Secara Islam: Suatu Sorotan Kepentingan.”(Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

²¹ Nazarudin bin Derani et al, “Fasiliti Hotel Mesra Pengguna Islam : Status Dan Isu.” (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

Pelancongan Di Malaysia.'²² Penulis telah melakukan tinjauan di beberapa buah hotel terpilih bagi memenuhi tajuk kajian yang dijalankan. Daripada tinjauan yang dijalankan disamping perbincangan bersama pegawai JAKIM dan beberapa pegawai Kementerian Pelancongan, penulis membuat kesimpulan bahawa Malaysia telah mempunyai persediaan yang mencukupi untuk memperkenalkan konsep 'Pelancongan Islam' kepada pelancong-pelancong luar terutamanya daripada negara China dan Timur Tengah.

Daripada kajian-kajian lepas yang disebutkan di atas, dapat dirumuskan bahawa masih belum ada kajian komprehensif tentang pengurusan hotel Islam yang dibuat secara empirikal. Justeru, kajian yang dijalankan oleh pengkaji adalah secara empirikal di mana pengkaji mengadakan temubual bersama individu-individu penting di hotel berkenaan dan melakukan pemerhatian di lokasi kajian yang dijalankan.

1.7.2 Kajian Lepas Mengenai Pengurusan Makanan Halal

Terdapat juga banyak kajian mengenai konsep dan isu-isu yang berkaitan dengan penyediaan makanan halal kepada pengunjung sama ada di hotel atau di tempat-tempat lain. Namun, ia lebih berbentuk penulisan kertas kerja yang kurang mendalam sifatnya. Kajian-kajian ini juga diambil perhatian oleh pengkaji yang memfokuskan skop kajian di bahagian pengurusan makanan dan minuman di hotel.

Di antara penulisan tersebut seperti yang ditulis oleh Minah Dibok dan Noraini Ismail bertajuk '*Konsep Halalan Tayyiban (halal dan bermutu) Dalam Pemakanan Dan Kesannya Kepada Pembinaan Peribadi Muslim.*'²³ Kajian ini adalah berbentuk

²² Suhaimi Ab Rahman et al, "Hotel Mesra Pelanggan Muslim Dalam Industri Pelancongan Di Malaysia." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

²³ Minah Dibok et al, "Konsep Halalan Tayyiban (halal dan bermutu) Dalam Pemakanan Dan Kesannya Kepada Pembinaan Peribadi Muslim." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

teori yang mengetengahkan persoalan halal dan haram dalam pemakanan menurut syariat Islam. Penulis menjelaskan mengenai pengaruh makanan yang memberikan kesan dalam pembentukan peribadi muslim berlandaskan nas-nas syarak.

Penulisan seterusnya oleh Nor Azlina bt Abd.Wahab dan Husnul Rita bt Aris yang bertajuk '*Makanan Berkualiti Menurut al-Quran Dan al-Sunnah.*'.²⁴ Penulis mengemukakan konsep pemakanan halal berdasarkan al-Quran dan al-Sunnah, proses penyembelihan haiwan dan penyediaan makanan halal dan bersih serta berkualiti. Penulis juga menjelaskan mengenai pengaruh makanan yang bersih terhadap pembentukan jiwa dan rohani individu muslim.

Penulisan seterusnya oleh Che Bakar Che Mat, Shahrizal Mahpol dan Zulkarnain Yusoff yang bertajuk '*Konsep Syarak Dan Wara' Dalam Pemerosesan Makanan*'.²⁵ Penulis mengemukakan beberapa kriteria halal dan konsep baik dalam makanan. Penulis juga mengemukakan beberapa teori aplikasi warak dalam diri pengusaha mahupun sebagai pelanggan yang menggunakan khidmat premis makanan.

Penulisan seterusnya oleh Zulzaidi bin Mahmod dan Amin Haji Che Ahmat yang bertajuk '*Standard Perkhidmatan Produk Halal Kepada Pelancong Dan Industri Pelancongan.*'.²⁶ Penulis mengemukakan beberapa teori mengenai garis panduan perkhidmatan kepada pelancong di hotel sama ada dalam aspek fasiliti yang memenuhi tuntutan Islam mahupun dalam aspek makanan halal.

Penulisan seterusnya oleh Nurul Khairiah bt Khalid, Suraya bt Jamil dan Sharifah Anom Omar yang bertajuk '*Krisis Sumber Makanan Halal Dalam Sektor Pelancongan*

²⁴ Nor Azlina bt Abd.Wahab et al, "Makanan Berkualiti Menurut al-Quran Dan al-Sunnah." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

²⁵ Che Bakar Che Mat, et al, "Konsep Syarak Dan Wara' Dalam Pemerosesan Makanan." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

²⁶ Zulzaidi bin Mahmod, et al, "Standard Perkhidmatan Produk Halal Kepada Pelancong Dan Industri Pelancongan." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

Di Malaysia.'²⁷ Penulis cuba membincangkan mengenai kepentingan mendapatkan sumber makanan yang halal. Penulis juga cuba menghuraikan beberapa penyelewengan dalam aspek halal oleh premis-premis yang telah mendapat pensijilan halal daripada JAKIM, justeru perkara ini boleh menjejaskan imej Malaysia sebagai negara hab makanan dan produk halal.

Penulisan seterusnya oleh Nik Adnan Nik Mat, Harnizam bin Zahari, Mushaireen Musa, Rahman Abdullah dan Siti Khuzaimah Abu Bakar yang bertajuk '*Isu Bahan Penyediaan Makanan Syubhah Dalam Industri Hotel.*'²⁸ Penulis mengutarakan persoalan-persoalan mengenai bahan-bahan tambahan yang digunakan di dalam penyediaan makanan. Produk-produk tambahan ini dilabelkan dengan menggunakan kod-kod tertentu dan amat diragui aspek halalnya. Produk-produk yang *shubhah* ini digunakan secara berleluasa di dalam penyediaan makanan bagi industri hotel di Malaysia.

Selain daripada penulisan-penulisan di atas, pengkaji juga mendapati pihak SIRIM telah mengeluarkan satu standard khusus berkaitan pemprosesan dan penyediaan makanan halal dengan menggunakan kod MS 1500 : 2009. Perkara yang dinyatakan di dalam standard ini ialah garis panduan mengenai pengeluaran, penyediaan, pengendalian dan penyimpanan makanan halal. Ianya termasuk kaedah penyembelihan serta penyediaan premis yang menepati kehendak syarak.

Daripada penulisan-penulisan yang disebutkan, pengkaji dapat merumuskan bahawa pengurusan hotel secara Islam dapat dinilai melalui pengurusan kewangannya, pengurusan fasiliti, pengurusan modal insan dan pengurusan makanan. Walau

²⁷ Nurul Khairiah bt Khalid, et al, "Krisis Sumber Makanan Halal Dalam Sektor Pelancongan Di Malaysia." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

²⁸ Nik Adnan Nik Mat, et al, "Isu Bahan Penyediaan Makanan Syubhah Dalam Industri Hotel." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

bagaimanapun, dalam konteks pengurusan hotel di Malaysia, pengurusan makanan halal di hotel banyak mempengaruhi imej sesebuah hotel Islam. Pengurusan hotel juga kebiasaannya menonjolkan '*halal food*' bagi memberikan gambaran kepada pelanggan bahawa hotel mereka adalah bercirikan Islam. Tambahan lagi, sehingga kini pihak JAKIM hanya mengeluarkan garis panduan makanan halal dan tiada garis panduan dalam skop yang lain untuk dipraktikkan oleh pihak hotel. Justeru, kajian ini lebih menumpukan kepada aspek pengurusan makanan halal di hotel Islam berbanding aspek-aspek yang lain.

Pengkaji berpendapat walaupun pada masa kini garis panduan tersebut memadai untuk digunapakai dalam premis makanan, tetapi dalam tempoh masa yang tertentu, pihak JAKIM dan SIRIM perlu mempertingkatkan kualiti garis panduan tersebut dengan skop yang lebih luas mencakupi perkara-perkara yang berkaitan dengan kerohanian.

1.8 METODOLOGI KAJIAN

Terdapat berbagai-bagai kaedah yang boleh digunakan dalam menjalankan sesuatu kajian. Dalam menjalankan kajian ini, pengkaji telah memilih untuk menggunakan kaedah kajian kes di mana kaedah ini sesuai digunakan dalam aspek-aspek berkaitan organisasi dan pengurusan.

Kajian kes secara umumnya boleh memfokuskan seseorang individu, sekelompok individu, sesebuah komuniti atau seluruh komuniti.²⁹ Dalam hal ini, pengkaji telah memilih untuk melakukan kajian ke atas satu komuniti sahaja iaitu Hotel De Palma, Ampang, Selangor. Ini kerana pengkaji mendapati adanya keunikan tersendiri dari sudut pengurusan hotel ini dengan terlaksananya konsep *syariah compliant*, berbanding beberapa hotel lain yang hanya melaksanakan konsep halal dalam aspek makanan dan

²⁹ Chua Yan Piaw, *Kaedah Dan Statistik Penyelidikan : Kaedah Penyelidikan* (Kuala Lumpur: Mc Graw Hill, 2006), 156.

minuman sahaja. Dalam menjalankan kajian ini, pengkaji melakukan beberapa proses iaitu pembentukan isu dan teori, merekabentuk soalan temubual, memilih responden, menjalankan kajian dan menulis laporan terhadap kajian kes.

Kajian yang dijalankan ini menggabungkan kajian lapangan dan kajian perpustakaan. Untuk memastikan kajian ini dapat dijalankan secara sistematik, pengkaji telah membahagikan metodologi kajian ini kepada aspek pengumpulan data dan aspek analisis data.

1.8.1 Pengumpulan data

Dalam peringkat ini, pengkaji mengumpulkan semua sumber data yang diperolehi sama ada data berbentuk primer mahupun sekunder.

1.8.1.1 Data primer

Pengumpulan data berbentuk primer boleh dilakukan dengan cara mengunjungi premis kajian. Pengumpulan data ini dilakukan menggunakan kaedah-kaedah berikut ;

a. Kaedah temubual

Pengkaji mengadakan sesi temubual dengan pihak-pihak yang mempunyai autoriti dalam pengurusan hotel. Temubual ini dilakukan secara bersemuka di antara pengkaji dengan responden. Temubual ini juga diadakan secara berasingan di antara seorang pegawai dengan pegawai yang lain.

Sesi temubual ini bertujuan mendapatkan data primer yang diperlukan oleh pengkaji. Temubual ini menekankan mengenai semua aspek yang berkaitan

dengan amalan pengurusan Islam di Hotel De Palma, Ampang. Antara persoalan yang diketengahkan dalam sesi ini seperti sistem pengurusan Islam di hotel, aktiviti dan program-program keIslaman di hotel, dan masalah-masalah berkaitan pengurusan hotel secara Islam. (Soalan-soalan temubual yang diajukan kepada responden adalah seperti di lampiran B)

Pengkaji juga menemubual pegawai yang berkaitan dengan menggunakan kaedah temubual semi struktur. Melalui kaedah ini, pengkaji menyenaraikan beberapa soalan yang telah disusun untuk diutarakan kepada responden bagi mendapatkan jawapannya. Sekiranya jawapan yang diberikan masih tidak mencukupi, pengkaji akan mengutarakan soalan tambahan secara spontan kepada responden. Tujuannya adalah untuk menampung kekurangan data yang ingin diperolehi oleh pengkaji. Temubual ini dapat mengenalpasti dan meneliti sejauh mana pengurusan secara Islam telah dilaksanakan oleh pihak pengurusan hotel.

Oleh kerana temubual ini dijalankan secara berasingan di kalangan responden terbabit, maka soalan-soalan yang dikemukakan juga telah diasingkan. Soalan-soalan yang dikemukakan adalah bersesuaian dengan bidang tugas yang dilaksanakan oleh setiap responden. Walau bagaimanapun terdapat juga beberapa soalan yang sama diajukan kepada responden lain bertujuan mengukuhkan lagi jawapan bagi persoalan yang ditimbulkan.

Pemilihan responden temubual dilakukan menerusi kaedah persampelan bertujuan, di mana responden-responen yang dipilih oleh pengkaji adalah individu-individu yang mempunyai autoriti dalam bidang tugas masing-masing secara spesifik. Kerjasama yang diberikan oleh para responden kajian dapat membantu dalam menjayakan kajian yang dijalankan.

Antara responden yang dipilih oleh pengkaji untuk ditemubual ialah Pengurus Hotel De Palma, Ampang. Pemilihan ini dibuat kerana pengurus hotel

mempunyai tanggungjawab sepenuhnya terhadap jatuh bangunnya operasi sesebuah hotel.³⁰ Pengurus hotel juga adalah orang yang bertanggungjawab menentukan sebarang bentuk idea dan pembangunan sesebuah hotel dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggannya. Melalui temubual ini, pengkaji mendapat gambaran keseluruhan mengenai operasi pengurusan secara Islam di hotel ini.

Seterusnya pengkaji menemubual Pegawai Bahagian Sumber Manusia. Pegawai ini bertanggungjawab ke atas semua individu yang bekerja di sesebuah hotel.³¹ Antara tanggungjawabnya adalah dalam perkara-perkara seperti pemilihan pekerja, latihan pekerja, kebajikan pekerja dan lain-lain lagi. Temubual bersama pegawai ini dapat mengetahui bagaimana pemilihan pekerja dilaksanakan dan sejauh mana pendedahan telah diberikan kepada mereka mengenai pelaksanaan *syariah compliant* oleh pengurusan hotel.

Pengkaji juga memilih Pengurus Bahagian Makanan dan Minuman sebagai responden dalam sesi temubual yang dijalankan. Pemilihan ini bersesuaian dengan skop kajian yang dijalankan oleh pengkaji iaitu bahagian makanan dan minuman. Pengurus bahagian ini adalah individu penting yang dirujuk oleh semua staf yang bekerja di bahagian ini sama ada dalam aspek pembelian, penjualan serta perkhidmatan penyediaan makanan dan minuman kepada pelanggan.³² Beliau juga adalah orang yang bertanggungjawab dalam aspek kualiti makanan dan minuman di dalam sesebuah hotel.

Seterusnya pengkaji menemubual Ketua Chef yang terlibat secara khusus di bahagian dapur. Pemilihan ini dibuat kerana ketua chef merupakan pengurus

³⁰ Ahmed Ismail, Hotel Sales & Operations, 16.

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

bahagian penyediaan makanan.³³ Beliau bertanggungjawab dalam pemilihan bahan-bahan masakan di dapur di samping menyediakan menu masakan untuk pengunjung hotel. Tujuan temubual ini adalah untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang penyediaan makanan dan minuman kepada pengunjung hotel.

Seterusnya pengkaji melakukan temubual bersama pegawai yang terlibat dalam urusan pembelian sumber bekalan makanan di hotel. Pegawai ini bertanggungjawab membuat pembelian dengan beberapa pembekal tertentu untuk keperluan dapur seperti sayuran, buah-buahan serta bahan-bahan mentah yang lain.³⁴ Tujuan pengkaji memilih pegawai ini sebagai responden adalah untuk mendapatkan maklumat secara lebih tepat mengenai kualiti bekalan makanan yang didapati sama ada ianya benar-benar menepati tahap halal sebagaimana menurut Syariat Islam.

Selain daripada itu, pengkaji juga menemubual pegawai yang terlibat di dalam urusan kebersihan terutama yang melibatkan bahagian makanan dan minuman. Kebersihan adalah merupakan aspek penting dalam urusan penyediaan makanan dan minuman kerana ia mempengaruhi persepsi para pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Kebersihan bukan sahaja melibatkan makanan dan minuman, tetapi juga melibatkan kawasan persekitaran di mana urusan penyediaan itu dilakukan. Oleh itu, tujuan temubual ini diadakan adalah untuk mengetahui secara lebih lanjut mengenai kualiti kebersihan di premis penyediaan makanan dan minuman dalam semua aspek yang berkaitan.

Proses menjalankan sesi temubual ini pula melalui beberapa langkah sepertimana berikut :

³³ Suzanne Steward Weisinger, *Hotel/Motel Operations : An Overview* 2nd edition, (New York: Delmar Publishers, 2000), 137.

³⁴ *Ibid*, 134.

Langkah pertama : Mengenalpasti kes kajian

Pengkaji melayari laman sesawang rasmi Hotel De Palma untuk mendapatkan maklumat-maklumat umum seperti nombor telefon dan juga lokasi kajian. Pengkaji juga menggunakan carian *map google* untuk mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai lokasi tersebut.

Langkah kedua : Memilih individu untuk ditemubual

Dalam proses memilih individu yang ingin ditemubual, pengkaji mengambil kira jawatan yang disandang oleh individu tersebut. Ini bertujuan supaya data yang diperolehi adalah tepat daripada individu yang berautoriti. Pemilihan ini juga dilakukan dengan berpandukan struktur organisasi yang ada di hotel ini.

Langkah ketiga : Menentukan masa temujanji

Pengkaji membuat temujanji bersama responden yang telah dipilih. Antaranya adalah sebagaimana jadual di bawah :

Jadual 1.3 : Senarai Responden Temubual

BIL	NAMA PEGAWAI	JAWATAN
1	Dato' Mohd Ilyas Zainor Abidin	Pengurus Hotel
2	Pn.Nadezha Othman	Setiausaha 1 Pengurusan Halal
3	En. Kamarul Afizam	Pegawai Sumber Manusia
4	Chef Hamzani Che Hussain	<i>Senior Sous Chef</i>
5	En.Mazlan Abd Rahman	Pegawai Pembelian
6	Pn.Norihan Ahmat	<i>Chief Steward</i>

Langkah keempat : Mengadakan temubual

Secara umumnya, temubual bersama responden diadakan di kawasan Hotel De Palma Ampang, Selangor. Pengkaji mengadakan temubual berdasarkan temujanji yang telah diatitkan. Semasa memulakan temubual, terlebih dahulu pengkaji memperkenalkan diri dan menyatakan tujuan temubual tersebut diadakan. Pengkaji juga meminta izin daripada semua responden untuk merakam setiap jawapan daripada temubual tersebut. Setelah diizinkan, pengkaji pun mengajukan soalan-soalan yang telah disediakan satu persatu dan merakamkan setiap perbualan menggunakan alat perakam yang dibawa sendiri oleh pengkaji.

Langkah kelima : Menyusun semula maklumat temubual

Setelah selesai menjalankan temubual bersama responden, pengkaji mendengar semula rakaman-rakaman tersebut dan menuliskan maklumat-maklumat penting yang dikehendaki oleh pengkaji. Maklumat-maklumat ini kemudiannya dijadikan sebagai sumber untuk membuat analisis kajian.

b. Kaedah pemerhatian

Pengkaji juga melakukan pemerhatian di lokasi kajian. Walau bagaimanapun pemerhatian ini dilakukan dengan memilih hanya salah satu daripada rangkaian hotel ini. Kriteria pemilihan adalah berdasarkan lokasi dan juga kekerapan pengunjung ke hotel terbabit. Aktiviti-aktiviti keIslaman yang dijalankan juga diambil kira dalam kriteria pemilihan ini. Maklumat-maklumat ini pula diketahui melalui temubual awal dengan pihak pengurusan hotel dan juga melalui artikel, brosur dan lain-lain lagi.

Di dalam kajian ini, pengkaji memberikan tumpuan pemerhatian di bahagian makanan dan minuman yang mengandungi bahagian dapur, bahagian pelayanan, bahagian restoran, bahagian minuman dan bahagian perkhidmatan bilik. Pengkaji membuat catatan pemerhatian dengan cara menulis setiap penemuan di dalam nota yang dibawa sendiri oleh pengkaji. Pemerhatian ini dilakukan bagi mendapatkan bukti-bukti yang kukuh di dalam kajian yang dijalankan.

1.8.1.2 Data sekunder

Pengkaji berusaha untuk memahami secara mendalam berkaitan isu-isu yang dikaji. Untuk itu, pengkaji mengumpulkan sebanyak mungkin data berbentuk sekunder. Data ini didapati di perpustakaan. Antara perpustakaan yang dikunjungi pengkaji ialah Perpustakaan Universiti Malaya, Perpustakaan Universiti Teknologi Mara, Perpustakaan Awam Negeri Selangor, Perpustakaan Masjid Negeri Shah Alam, Pusat Islam Kuala Lumpur, Perpustakaan Akademi Pengurusan YaPEIM Kuala Lumpur dan Perpustakaan Politeknik Sultan Idris Shah.

Data ini juga dikumpulkan melalui maklumat sedia ada daripada buku-buku, jurnal, akhbar, kertas kerja, laporan-laporan, risalah-risalah, laman web, brosur dan lain-lain lagi. Kesemua data yang diperolehi ini didokumentasikan. Kaedah dokumentasi ini banyak digunakan di dalam bab satu, bab dua dan juga bab tiga.

1.8.2 Analisis data

Dalam peringkat ini, semua data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan kemudiannya dianalisis. Dalam usaha menganalisis, pengkaji memberikan tumpuan

kepada teori berkaitan tajuk kajian, pendekatan konvensional dan Islam dalam pengurusan di hotel dan operasinya oleh pihak hotel. Pengkaji melakukan analisis ke atas semua data tersebut berdasarkan metod yang telah ditetapkan iaitu metod induktif. Kaedah ini digunakan ke atas data atau maklumat yang bersifat khusus untuk menggambarkan sesuatu konsep secara umum.

Dalam hal ini, pengkaji meneliti pandangan-pandangan yang diberikan oleh responden melalui temubual yang dijalankan. Berdasarkan temubual, pengkaji meneliti asas-asas panduan yang mereka gunakan dalam pelaksanaan pengurusan makanan halal di hotel ini. Seterusnya, pengkaji melakukan pemerhatian di lokasi kajian bagi membuktikan data-data temubual tersebut. Hasil daripada temubual dan pemerhatian ini digunakan oleh pengkaji untuk membuat suatu kesimpulan yang lebih umum dan dijadikan sebagai rumusan daripada hasil kajian yang dijalankan.

Hasil keseluruhan analisis ini dimanipulasi oleh pengkaji sebagai hasil kajian. Keputusan kajian ini kemudiannya dibandingkan dengan persoalan-persoalan yang ditimbulkan oleh pengkaji mengenai pengurusan hotel secara Islam.

1.9 SUSUNAN BAB

Kajian ini mengandungi lima bab. Bab pertama merupakan pengenalan kepada keseluruhan kajian yang akan dijalankan. Ia merangkumi mengenal pasti latar belakang kajian kes, permasalahan kajian, objektif kajian, skop kajian, kepentingan kajian, kajian lepas, metodologi kajian dan susunan bab.

Latar belakang dan permasalahan kajian yang dikemukakan mendorong pengkaji untuk melakukan kajian ini dengan secara lebih mendalam. Seterusnya objektif dan skop kajian dibentuk setelah mengenalpasti permasalahan kajian. Pembentukan objektif ini adalah bertujuan untuk mencapai output yang diinginkan oleh pengkaji. Seterusnya

pengkaji membuat tinjauan kajian-kajian lepas yang mempunyai hubungkait dengan permasalahan yang dikaji. Pengkaji merujuk kepada sumber-sumber berbentuk tesis atau disertasi, jurnal, kertas seminar, buku, laporan pihak-pihak tertentu dan lain-lain lagi. Pengkaji juga menjelaskan mengenai metodologi kajian yang digunakan agar kajian ini menjadi lebih bermutu dan dapat diterima umum.

Bab kedua pula menjelaskan mengenai konsep pengurusan hotel dan pengurusan makanan halal. Kajian yang dijalankan adalah lebih berbentuk teori seperti pengertian atau definisi, konsep pengurusan hotel menurut Islam, pengkelasan jenis-jenis hotel dan sistem pengurusannya. Pada peringkat ini, pengkaji berusaha mendapatkan lebih banyak maklumat melalui pelbagai sumber yang boleh membantu pengkaji menghuraikan persoalan-persoalan yang timbul dalam kajian ini. Bab ini dapat memenuhi objektif pertama kajian.

Seterusnya di dalam bab ketiga dijelaskan mengenai profil Hotel De Palma, Ampang sebagai kajian. Pengkaji menjelaskan mengenai lokasi dan persekitaran premis kajian yang berkemungkinan menyumbang kepada pelaksanaan *syariah compliant* oleh premis ini. Pengkaji juga melakukan kajian dan pemerhatian dalam aspek pengoperasian yang melibatkan amalan pengurusan Islam di premis ini. Pengkaji mendapatkan maklumat tambahan mengenai aktiviti-aktiviti yang dijalankan melalui *brosur*, *pamphlet* dan sebagainya. Pengkaji membuat penelitian mengenai aspek-aspek penyediaan makanan dan minuman di bahagian ini untuk dibuat perbandingan dengan garis panduan yang telah ditetapkan oleh JAKIM dan juga kehendak-kehendak syariat Islam. Soalan-soalan yang bersesuaian ditanya kepada staf-staf yang berkenaan di bahagian ini bagi mengukuhkan lagi kajian yang dijalankan.

Bab keempat merupakan dapatan dan analisis daripada kajian yang dijalankan. Dalam bab ini, semua maklumat yang diperolehi di dalam bab dua dan tiga sama ada melalui pembacaan, temubual dan juga pemerhatian dianalisis untuk mendapatkan

jawapan bagi permasalahan dan objektif kajian. Selain itu, hasil analisis ini juga dapat mengenal pasti kekuatan-kekuatan yang ada pada pihak pengurusan hotel dalam usahanya melaksanakan pematuhan syariat dalam aktiviti perhotelan. Pada peringkat ini, pengkaji memerlukan masa yang agak lama supaya data yang diperolehi dapat dianalisis dengan sempurna dan dapat memberikan kepuasan kepada pengkaji. Bab empat ini dapat memenuhi objektif ketiga kajian.

Bab kelima pula adalah sebagai penutupan kepada kajian dengan membuat rumusan dan cadangan di masa hadapan. Rumusan yang dibuat adalah merujuk kepada kajian-kajian yang telah dijalankan setelah dilakukan analisis. Seterusnya cadangan-cadangan yang dikemukakan pula mengambil kira faktor isu, masalah dan cara penyelesaiannya agar dapat memberikan kesan positif untuk jangka masa yang lebih panjang. Bab kelima ini dapat memenuhi objektif keempat kajian.

1.10 KESIMPULAN

Hasil kajian ini diharapkan dapat memberi sumbangan ilmiah dalam khazanah pengetahuan Islam terutamanya yang berkaitan dengan amalan dan praktikaliti Islam dalam industri perhotelan di Malaysia. Pada asasnya, Islam adalah merupakan agama yang syumul dan sesuai dilaksanakan dalam semua bidang pekerjaan termasuklah bidang perhotelan. Namun disebabkan isu Islamisasi dalam bidang perhotelan dianggap masih baru di negara ini, maka kajian demi kajian harus terus dilakukan agar pelaksanaan Islam dapat dilakukan dengan lebih sempurna.

BAB DUA

KONSEP PENGURUSAN HOTEL DAN MAKANAN HALAL

2.1 PENDAHULUAN

Bab ini akan membicarakan beberapa konsep yang berkaitan dengan dua perkara penting di dalam kajian ini, iaitu yang berkaitan dengan pengurusan hotel menurut perspektif Islam dan juga pengurusan makanan halal di hotel.

Perkara yang akan diperbincangkan di dalam topik berkaitan pengurusan hotel adalah mengenai definisi pengurusan hotel, skop pengurusan hotel, kriteria dan penarafan hotel Islam serta perbezaan antara pengurusan hotel Islam dan konvensional.

Seterusnya, beberapa perkara akan diperbincangkan di dalam topik berkaitan pengurusan makanan halal di hotel. Antaranya mengenai konsep pengurusan makanan halal, tujuan dan kepentingan pengurusan makanan halal, prinsip asas makanan halal dan juga garis panduan mengenai pengurusan makanan halal.

2.2 PENGURUSAN HOTEL MENURUT PERSPEKTIF ISLAM

Mengurus hotel merupakan sebahagian dari tugas-tugas pengurusan. Dari sudut bahasa, pengurusan dapat didefinisikan dengan beberapa maksud mengikut sebagaimana yang berikut :

- i. Mengurus membawa maksud mengatur sesuatu supaya sempurna, mengendalikan sesuatu supaya sempurna, menyelenggara sesuatu supaya

berjalan dengan baik, mengendalikan sesuatu supaya teratur dan lain-lain.³⁵

- ii. Pengurusan didefinisikan sebagai kerja-kerja berkaitan dengan pengendalian sesuatu syarikat atau perniagaan.³⁶
- iii. Pengurusan juga didefinisikan sebagai pengendalian, penyelenggaraan, perawatan, pengelolaan, pemerintahan dan pentadbiran.³⁷

Selain itu, para sarjana pengurusan juga telah mengutarakan pelbagai pendapat mengenai maksud pengurusan. Antaranya sebagaimana berikut :

- i. Pengurusan ialah satu proses merancang dan memelihara persekitaran apabila individu bekerja bersama-sama dalam kumpulan, mencapai matlamat terpilih dengan berkesan.³⁸
- ii. Pengurusan adalah proses merancang, mengorganisasi, memimpin dan mengawal daya usaha anggota-anggota organisasi dan menggunakan sumber-sumber lain organisasi bagi mencapai matlamat-matlamat organisasi yang ditetapkan.³⁹
- iii. Pengurusan ialah satu proses mengagihkan input-input organisasi (termasuk sumber ekonomi dan sumber kakitangan) dengan cara perancangan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawalan untuk tujuan mengeluarkan output (segala barangan dan perkhidmatan) yang

³⁵ Noresah Baharom, *Kamus Dewan* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2005), 1779.

³⁶ Hasan Hamzah, *Kamus Ensiklopedia Dunia Melayu*, j.8 (Shah Alam : Anzagain Sdn.Bhd, 1997), 395.

³⁷ Haji Zainal Abidin Safarwan, *Kamus Besar Bahasa Melayu Edisi Ekonomi* (Utusan Publications & Distributors Sdn.Bhd., 2002), 2156.

³⁸ Harold Koontz & Heinz Weihrich, *Pengurusan*, ter. Mohd Salmi Mohd Sohod et al. (Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2001), 4.

³⁹ James A.F. Stoner et.al, *Pengurusan*, ter. Yaacob Ibrahim (Petaling Jaya: Amiza Publishing, 1991), 4.

diperlukan oleh pelanggan-pelanggan supaya objektif organisasi tercapai.⁴⁰

- iv. Pengurusan boleh ditakrifkan sebagai proses bekerja bersama orang lain dengan menggunakan sumber secara optimum dalam persekitaran yang sentiasa berubah.⁴¹

Kesimpulannya, terdapat banyak pandangan mengenai maksud 'pengurusan' yang mempunyai beberapa kesamaan di antara satu dengan yang lain. Namun, kebanyakan pandangan yang telah diberikan oleh sarjana pengurusan adalah merupakan adaptasi daripada huraian dan takrifan mengenai pengurusan yang telah diberikan oleh Henri Fayol⁴² pada tahun 1916 ;

*“ To manage is to forecast and plan, to organise, to command, to coordinate and to control.”*⁴³

(Mengurus adalah satu proses untuk meramal dan merancang, mengorganisasi, mengarah, menyelaraskan dan mengawal).

Seterusnya di dalam konteks Islam, *al-Idārah al-Islāmiyah* atau Pengurusan Islam bermaksud sesuatu aktiviti yang dilakukan mengikut ketetapan syarak, dirancang oleh individu atau sekumpulan manusia dalam satu tempoh masa yang tertentu untuk mencapai matlamat tertentu yang diharuskan oleh syarak.⁴⁴

⁴⁰ Jaafar Muhamad, *Asas Pengurusan* (Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd, 2000),1.

⁴¹ Mohd Salleh Aman, *Asas Pengurusan Sukan* (Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2006), 6.

⁴² Henri Fayol (1841-1925) berasal dari keluarga Perancis, telah menulis sebuah buku mengenai pengurusan yang bertajuk "*Administration Industrielle et Generale*" dan telah diterjemahkan ke dalam bahasa Inggeris bertajuk "General and Industrial Management". Beliau menjadi terkenal dengan 14 prinsip pengurusan yang dikemukakannya melalui karya aslinya ini.

⁴³ Gerald Cole, *Management Theory And Practice* 6th edition (London : Thomson Learning, 2004), 6.

⁴⁴ Ahmad al-Mazjāji, *Muqaddimah Fi al-Idārah al-Islāmiyah*, ed. ke 1 (Jeddah, 2000), 44.

2.2.1 Definisi Pengurusan Hotel

Dalam konteks pengurusan hotel, proses-proses pengurusan dilakukan bagi memastikan semua sumber yang dimiliki seperti sumber kewangan, fizikal dan lain-lain digunakan dengan berkesan dan cekap bagi mencapai objektif dan matlamat yang telah ditetapkan.

Pada asasnya, hotel dikenali sebagai sebuah tempat penginapan yang menyediakan bilik-bilik tidur, makanan dan lain-lain keperluan asas kepada para pengembara. Ini merupakan fungsi yang biasa bagi penubuhan sesebuah hotel sejak zaman berzaman.

Definisi hotel sebagaimana disebutkan di dalam Kamus Oxford ialah suatu penubuhan yang memberikan tempat penginapan, makanan dan perkhidmatan-perkhidmatan lain kepada para pengembara dan juga pelancong terutamanya pada waktu malam.⁴⁵

Selain itu, hotel juga didefinisikan sebagai suatu operasi yang menyediakan tempat penginapan dan juga perkhidmatan sampingan yang lain kepada orang ramai yang keluar dari rumah mereka atas apa-apa alasan sekalipun.⁴⁶

Sejak kebelakangan ini hotel telah berkembang pesat sebagai suatu perniagaan yang mampu memberikan pulangan lumayan kepada pemiliknya. Fungsi hotel pada hari ini bukan sahaja sebagai tempat penginapan para pengembara, bahkan juga sebagai pusat kehidupan komuniti dengan kemudahan bilik mesyuarat, bilik tayangan, komunikasi dan perkhidmatan peribadi.⁴⁷ Dengan mengeluarkan sedikit belanja, mereka boleh makan, minum, tidur, mandi, bermain, berehat dan sebagainya di sini. Ini bermakna,

⁴⁵ Catherine Soanes et al, *Oxford Dictionary Of English*, 2nd edition (New York: Oxford University Press, 2006), 840.

⁴⁶ Peter Jones et al, *The Management Of Hotel Operations* (London: Thomson Learning, 2004), 1.

⁴⁷ Shepard Henkin, *Opportunities In Hotel And Motel Careers* (New York: Mc Graw Hill, 2006), 1.

perkhidmatan hotel pada masa kini bukan sahaja terbatas kepada pengembara dan pelancong, tetapi juga kepada sesiapa sahaja yang ingin merasai kelainan suasana daripada apa yang ada di rumah mereka.

Berdasarkan beberapa definisi dan pandangan mengenai pengurusan dan hotel, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa pengurusan hotel boleh didefinisikan sebagai suatu proses merancang, mengorganisasi, memimpin dan mengawal operasi yang menyediakan tempat penginapan dan kemudahan-kemudahan sampingan lain kepada pelanggan atas apa-apa alasan sekalipun. Manakala pengurusan hotel Islam pula boleh didefinisikan sebagai proses merancang, mengorganisasi, memimpin dan mengawal operasi yang menyediakan tempat penginapan dan kemudahan-kemudahan sampingan lain kepada pelanggan mengikut ketetapan syarak bagi mencapai matlamat yang diharuskan oleh syarak.

2.2.2 Ciri-Ciri Pengurusan Hotel

Ciri-ciri pengurusan hotel secara umum dapat dijelaskan sebagaimana perkara-perkara di bawah: ⁴⁸

- a. Ia bersifat *perishable* iaitu produk yang ditawarkan kepada pelanggan tidak boleh dibiarkan lama tanpa dijual. Ini bermakna pihak pengurusan mesti berusaha agar bilik-bilik penginapan hotel dapat disewakan dengan kadar segera.

Perkara seperti ini memerlukan kecekapan yang tinggi di kalangan pengurusan hotel. Kecekapan dapat dihasilkan daripada latihan dan disiplin yang berterusan. Apabila manusia telah memiliki kecekapan, maka mereka akan dapat menghasilkan sesuatu kerja dengan memuaskan dan berkualiti. Kecekapan ini juga amat penting dimiliki kerana manusia sebagai pemegang amanah Allah

⁴⁸ *Ibid*, 11.

Taala mempunyai banyak tanggungjawab yang harus dilaksanakan secara serentak.

- b. Ia bersifat *intangible* iaitu sesuatu yang sukar untuk dinilai secara fizikal semata-mata. Faedah atau keuntungan daripada perniagaan dalam industri perhotelan ini perlu dinilai dari semua sudut termasuk kepuasan pelanggan.
- c. Ia bersifat *heterogeneous* iaitu bergantung kepada kepelbagaian pelanggan. Perkhidmatan yang diberikan kepada seseorang pelanggan adakalanya berbeza dengan keperluan pelanggan yang lain.

Kepelbagaian pelanggan ini akan dapat difahami apabila seseorang individu itu mempunyai nilai intelek yang tinggi. Intelek atau daya fikir sebenarnya merupakan nikmat pemberian Allah Taala yang amat besar. Inilah yang membezakan di antara manusia dengan makhluk-makhluknya yang lain. Untuk membangun dan mengembangkan keintelektualannya, manusia perlu mempelajari dan mendalami segala cabang ilmu yang ada, sama ada yang berkaitan dengan politik, ekonomi, pendidikan, sosial, pengurusan mahupun sains dan teknologi.⁴⁹ Natijahnya, mereka akan dapat memanfaatkannya kepada pengurusan diri sendiri dan juga kepada orang lain.

- d. Perkhidmatan dalam industri perhotelan memerlukan adanya hubungan secara fizikal iaitu adanya pertemuan di antara kedua-pihak penjual dan pembeli. Ia tidak seperti perkhidmatan lain yang kadangkala hanya memerlukan perhubungan secara elektronik atau email dan seumpamanya.

Hubungan yang dibina melalui pertemuan ini akan mewujudkan kesepakatan di antara pihak penjual dan pembeli. Dengan adanya pertemuan ini, pihak penjual dan pembeli boleh berbincang dengan lebih terperinci dan telus mengenai

⁴⁹ Akademi Pengurusan YaPEIM, *Pengurusan Dalam Islam : Menghayati Prinsip Dan Nilai Qurani* (Kuala Lumpur: Akademi Pengurusan YaPEIM, 2005), 55.

keperluan pembeli. Hakikatnya, kesepakatan merupakan salah satu prinsip penting yang terkandung di dalam konsep *Shūra*.⁵⁰

- e. Perkhidmatan dianggap sebagai satu bentuk barangan jual beli dalam industri perhotelan yang tidak membenarkan pembeli memiliki sepenuhnya barang belian mereka. Ini bermakna, bayaran yang dibuat oleh pembeli hanyalah untuk membolehkannya tinggal di hotel dalam tempoh tertentu dan menggunakan perkhidmatan yang disediakan juga dalam jangka masa yang terbatas.

Seterusnya ciri-ciri pengurusan hotel secara Islam pula dapat dijelaskan melalui perkara-perkara di bawah:

- a. Mempunyai panel penasihat Syariah atau sekurang-kurangnya seorang pegawai agama yang memantau aktiviti-aktiviti halal di hotel.
- b. Menyediakan keperluan yang dapat memudahkan pelanggan Muslim melaksanakan ibadah sepanjang berada di hotel seperti surau, al-Quran, sejadah, arah kiblat dan lain-lain lagi.
- c. Aktiviti dan program yang dijalankan adalah tidak bertentangan dengan syariat Islam serta dipantau oleh penasihat Syariah atau pegawai agama yang dilantik.
- d. Hanya menyediakan makanan dan minumah halal kepada para pelanggan termasuk pelanggan Non Muslim.

Daripada ciri-ciri di atas, dapat dijelaskan bahawa pengurusan hotel yang bercirikan Islam tidak mengabaikan aspek-aspek agama dalam setiap aktiviti yang dijalankan. Justeru, sebagai individu Muslim yang terlibat dalam dunia perniagaan, seharusnya sentiasa berusaha untuk mencari keberkatan dalam perniagaan yang dijalankan. Keberkatan itu pula hanya akan dapat dicapai apabila mereka mengguna

⁵⁰ *Ibid*, 93-95.

pakai garis panduan yang telah ditetapkan oleh Syariat Islam dalam aktiviti perniagaan mereka.

2.2.3 Skop Pengurusan Hotel

Secara umumnya bidang perhotelan merupakan satu bentuk industri yang mana skop perniagaannya adalah berasaskan perkhidmatan. Perkhidmatan merupakan suatu proses tindakan oleh pekerja dan tindak balas oleh pelanggan yang berupa pengalaman. Dalam erti kata lain, ia merupakan produk *intangible* melalui transaksi antara pemilik dan pelanggannya.⁵¹ Faedah atau pulangan daripada perkhidmatan yang diberikan bukan sahaja berbentuk material, tetapi juga harus diambil kira dari sudut spiritual iaitu kepuasan pelanggan.

Seterusnya, pengurusan dalam bidang perhotelan tidak hanya tertumpu kepada satu skop tugas semata-mata. Sebaliknya pengurusan hotel mengandungi skop yang pelbagai sebagaimana juga pengurusan di dalam bidang-bidang perniagaan yang lain. Antara skop pengurusan yang berkaitan dengan hotel ialah :

a. Pengurusan makanan dan minuman

Makanan dan minuman merupakan keperluan utama pelanggan yang menginap di hotel. Justeru, pengurusan bahagian ini bertanggungjawab memastikan menu hidangan di hotel dapat memenuhi selera pelanggan. Selain itu, mereka juga perlu memastikan persekitaran ruang makan sentiasa bersih, selamat dan mesra pengguna.

⁵¹ Clayton W. Barrows et al, *Introduction To Management In The Hospitality Industry*, 9th edition (Canada: John Wiley & Sons, 2009), 652.

Hal ini mempunyai kaitan yang rapat dengan prinsip pengurusan yang menitikberatkan soal kebajikan. Bagi memenuhi keperluan pengguna, pihak penjual seharusnya mewujudkan ruang dan suasana yang kondusif agar pengguna dapat menikmati makanan dalam keadaan yang selesa.

Selain itu, pengurusan makanan dan minuman juga perlu mengambil kira aspek halal dan haram. Ia merupakan suatu masalah yang besar dan perlu diutamakan berbanding masalah-masalah lain yang lebih kecil ataupun bersifat peribadi.⁵² Dalam soal makanan halal dan haram, ia perlu diberikan keutamaan sebelum mengambil kira keperluan dan keinginan para pelanggan. Skop ini akan dibincangkan secara lebih terperinci dalam kajian ini.

b. Pengurusan sumber manusia

Kebanyakan organisasi mempunyai bahagian atau unit yang menguruskan sumber manusia. Antara bidang tugas yang berkaitan dengan pengurusan ini termasuklah membuat pengambilan dan melatih pekerja, menguruskan penilaian prestasi kerja dan menguruskan perihal penggajian.

Dalam proses pengambilan pekerja, sesebuah organisasi seharusnya memilih pekerja yang mempunyai kemahiran di dalam skop kerja yang hendak dilaksanakan. Sekiranya pemilihan pekerja tidak sesuai dengan kerja yang bakal dilakukan, maka sesebuah organisasi akan menghadapi pelbagai masalah. Pemilihan individu untuk satu-satu jawatan yang ditawarkan hendaklah dilakukan

⁵² Azman Che Omar, *Pengurusan Di Malaysia Dari Perspektif Islam* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2003), 61.

secara adil, benar-benar berkeadilan dan berkebolehan serta tiada berlaku sebarang sikap pilih kasih.⁵³ Firman Allah Taala :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
Surah al-Nisa' (4) : 58

Terjemahan : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu supaya menyerahkan segala jenis amanah kepada ahlinya (yang berhak menerimanya), dan apabila kamu menjalankan hukum di antara manusia, (Allah menyuruh) kamu menghukum dengan adil.

c. Pengurusan kewangan

Pengurusan kewangan yang cekap amat penting bagi sesebuah organisasi termasuklah hotel untuk menjamin mereka supaya dapat terus bersaing dalam bidang perniagaan yang diceburi. Antara bidang tugas pengurusan di bahagian ini adalah memikirkan bagaimana untuk mendapatkan sumber kewangan serta merekodkan segala transaksi bagi memudahkan kerja-kerja pemantauan dan penyelarasan berkaitan kewangan.

Antara bentuk transaksi di bahagian pengurusan kewangan ini ialah yang berkaitan dengan pembayaran gaji kepada para pekerja. Gaji atau upah merupakan salah satu bentuk insentif bagi sesuatu kerja yang telah dilakukan oleh seseorang. Mereka berhak menerima upahnya apabila telah menunaikan pekerjaannya dengan baik. Dalam Islam, kebajikan pekerja dan organisasi perlu dipelihara agar keseimbangan, kepuasan dan keperluan kedua-dua pihak dapat dicapai. Gaji yang tinggi boleh diberikan bagi memenuhi keperluan hidup tanpa mengabaikan keuntungan organisasi yang berperanan ke arah kelangsungan

⁵³ Nor 'Azzah Kamri, "Nilai Dan Etika Dalam Pengurusan Islam" (Disertasi Sarjana, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2002), 136-137.

organisasi.⁵⁴ Memberikan upah yang lebih tinggi daripada upah sebenarnya sama ada berbentuk bonus atau hadiah juga adalah merupakan salah satu cara yang baik untuk meningkatkan motivasi kerja di kalangan para pekerja.⁵⁵

Islam sejak awal lagi telah memberi penekanan tentang kepentingan gaji. Hal ini telah dijelaskan oleh Rasulullah S.A.W. dalam hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : أَعْطِ
الْأَجِيرَ أَجْرَهُ مُقْبِلًا أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ.

Terjemahan : Diriwayatkan daripada Abu Hurairah RA bahawa Rasulullah SAW telah bersabda : Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya.⁵⁶

Apa yang ditekankan daripada hadis di atas adalah pentingnya pembayaran gaji atau upah disegerakan mengikut jadual yang sepatutnya. Sebaliknya, perbuatan melambat-lambatkan pembayaran gaji hanya akan menyebabkan para pekerja kurang bermotivasi. Ini juga secara tidak langsung telah mewujudkan unsur penganiayaan kepada para pekerja, selain menyebabkan terjejasnya tahap perkhidmatan kepada para pelanggan.

⁵⁴ *Ibid*, 117.

⁵⁵ Yusuf Al-Qardhāwī, *Ekonomi Islam Nilai Dan Akhlak*, terj. Mufti Labib Arsil Ibrahim (Kuala Lumpur: Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia, 2009), 546.

⁵⁶ al-Baihaqī, *al-Sunan al-Kubrā*, j.6, ed. Muhammad Abdul Qādir Aṭā, Kitāb al-Ijārah, Bāb Ismun Man Mana'a al-Ajir Ajrahu, no.hadis 11659, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 2003), 200.

d. Pengurusan pemasaran

Fungsi pemasaran termasuklah membangunkan, menentukan harga, promosi dan mengedarkan produk serta perkhidmatan yang ditawarkan. Pengurusan di bahagian ini bertanggungjawab memastikan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan dapat digunakan oleh pelanggan.

Produk dan perkhidmatan ini mestilah dipastikan halal dan menepati kehendak-kehendak syariat. Ini kerana dalam soal perniagaan, Islam tidak pernah mengiktiraf sesebuah organisasi yang menjalankan perniagaan haram sekalipun ia dapat memberikan pulangan yang lumayan kepada mereka. Jelasnya, soal halal dan haram itu menjadi masalah yang mesti diutamakan berbanding peluang-peluang yang ada untuk mendapatkan keuntungan perniagaan.

e. Pengurusan bilik

Bilik penginapan merupakan aset utama pihak pengurusan hotel yang ditawarkan kepada para pelanggan. Pengurusan bilik yang sempurna akan memberikan imej yang baik kepada para pelanggan dan seterusnya akan dapat meningkatkan hasil jualan produk mereka. Pengurusan di bahagian ini bertanggungjawab memastikan pelanggan mendapat layanan yang selesa sepanjang mereka menginap di hotel.

Hal ini ada kaitannya dengan prinsip Pengurusan Islam yang mengambilkira dan menitikberatkan soal kebajikan. Ia adalah merupakan satu bentuk '*taāwun*' daripada pihak penjual kepada para pelanggan. Firman Allah Taala :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Surah al-Maidah (5) : 2

Terjemahan : Dan hendaklah kamu bertolong-tolongan untuk membuat kebajikan dan bertaqwa, dan janganlah kamu bertolong-tolongan pada melakukan dosa (maksiat) dan pencerobohan.

Kesimpulannya, tujuan utama pengurusan hotel adalah untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada para pelanggan dan mendapat pulangan yang baik daripada perkhidmatan yang diberikan. Pulangan daripada perkhidmatan yang ditawarkan ini merupakan transaksi penting dalam industri perhotelan. Walaupun begitu, tujuan yang ingin dicapai mestilah tidak menyalahi falsafah dan prinsip pengurusan sebagaimana yang telah digariskan di dalam Islam.

2.2.4 Penarafan Hotel

Berdasarkan kepada berbagai jenis hotel yang wujud pada ketika ini, dirumuskan bahawa hotel-hotel yang ada ini dapat dibahagikan kepada beberapa kategori sebagaimana berikut : ⁵⁷

a. *Full-service hotel*

Hotel dalam kategori ini pada kebiasaannya adalah hotel-hotel mewah yang menyediakan semua keperluan dan kemudahan kepada para pengunjung hotel. Kemudahan yang disediakan termasuklah ruang makan dan minum, bilik-bilik mesyuarat atau perhimpunan dan kemudahan untuk aktiviti rekreasi.

⁵⁷ Robert Christie Mill, *Managing The Lodging Operation* (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006), 3.

b. *Limited-service hotel*

Hotel dalam kategori ini adalah hotel-hotel yang bersaiz sederhana atau pertengahan. Kemudahan-kemudahan yang disediakan kurang sempurna jika dibandingkan dengan kemudahan-kemudahan yang disediakan di hotel-hotel mewah. Hotel dalam kategori ini juga tidak menawarkan kemudahan *banquet* dan *lounge*.

c. *Resort hotel*

Hotel-hotel dalam kategori ini kebiasaannya terletak di pinggir kota atau di kawasan pedalaman yang agak terpencil dari kesibukan kota. Walau bagaimanapun, kelebihan hotel-hotel jenis ini ialah pada kebiasaannya menyediakan kemudahan rekreasi yang lebih baik dan istimewa berbanding yang lain.

d. *Suite hotel*

Hotel dalam kategori ini hanya menyediakan bilik-bilik penginapan jenis *suite* yang mengasingkan ruang bilik tidur. Walau bagaimanapun pengunjung masih berkongsi keperluan-keperluan fizikal yang lain seperti bilik mandi, ruang rehat dan sebagainya.

e. *Convention hotel*

Hotel dalam kategori ini adalah hotel-hotel besar yang menyediakan kemudahan serta perkhidmatan yang diperlukan oleh kumpulan-kumpulan pengunjung yang besar. Antara kemudahan yang disediakan termasuklah bilik mesyuarat dengan kapasiti yang besar dan sesuai digunakan untuk mesyuarat oleh persatuan-persatuan yang besar. Ia

juga menyediakan ruang-ruang pameran untuk tujuan promosi perniagaan dan lain-lain. Selain itu, dewan banquet yang terdapat di sini juga boleh diubahsuai mengikut keperluan yang diinginkan oleh pengunjung. Hotel-hotel ini kebiasaannya mempunyai lebih daripada 400 buah bilik dan mampu menampung jumlah pengunjung yang besar.

Dalam industri perhotelan, taraf sesuatu penginapan itu dapat dinilai berdasarkan lokasi, harga, jumlah pengunjung dan juga jenis-jenis kemudahan yang ditawarkan. Selain itu, penarafan ini juga berasaskan kepada tahap perkhidmatan yang diberikan.⁵⁸ Walau bagaimanapun, penilaian yang dibuat bukanlah bertujuan mengkritik kekurangan-kekurangan yang wujud, sebaliknya ia hanya sebagai petunjuk dan garis panduan umum bertujuan meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam industri perhotelan.

Penarafan hotel pada kebiasaannya dapat dibahagikan kepada lima kategori berdasarkan pemberian bintang iaitu kelas ekonomi (satu bintang), kategori sederhana (dua bintang), kategori kelas pertama (tiga bintang), kategori pertengahan (empat bintang) dan kategori mewah (lima bintang).⁵⁹ Kemudahan-kemudahan yang biasanya disediakan di hotel-hotel mengikut kategori kelasnya adalah sebagaimana berikut ;⁶⁰

i- Hotel Kelas Ekonomi (satu bintang)

Hotel dalam kategori ini kebiasaannya menyediakan keperluan asas penginapan dalam jumlah yang terhad. Antara kemudahan asas yang disediakan seperti bilik tidur yang kecil, bilik mandi, air panas dan sejuk, perabot dan lain-lain lagi. Sesetengahnya tidak mempunyai bilik mandi peribadi dan terpaksa berkongsi dengan pengguna yang lain. Kebanyakannya juga tidak menyediakan perkhidmatan restoran. Walau

⁵⁸ V.Prakesh Kainthola, *Principles Of Hotel Management* (New Delhi: Global Media, 2009), 86.

⁵⁹ Tim Knowles, *Hospitality Management; An Introduction* 2nd edition (England: Prentice Hall, 1998), 41.

⁶⁰ John R.Walker, *Introduction To Hospitality Management* (New Jersey: Prentice Hall, 2004), 117.

bagaimanapun, kebiasaannya hotel-hotel ini terletak berhampiran dengan kawasan yang mudah untuk mendapatkan makanan, mudah mendapatkan pengangkutan awam dan terletak di persimpangan atau di tepi jalan-jalan utama. Hotel dalam kategori ini sesuai bagi pengembara atau pengunjung yang mempunyai anggaran perbelanjaan yang terhad.

ii- Hotel Kelas Sederhana (dua bintang)

Hotel dalam kategori ini menyediakan perkhidmatan penginapan yang lebih baik dan lebih selesa berbanding hotel kelas ekonomi. Ia mempunyai landskap dan hiasan dalaman yang agak menarik. Ia juga biasanya terletak di kawasan yang menjadi tarikan pelancong dan berdekatan dengan jalan-jalan utama. Kemudahan-kemudahan yang biasa disediakan termasuklah telefon, televisyen dan kemudahan-kemudahan asas yang lain. Sesetengah hotel dalam kategori ini juga ada menyediakan perkhidmatan restoran dengan menu yang agak terhad. Walau bagaimanapun, perkhidmatan bilik, perkhidmatan bagasi dan tukang angkut tidak disediakan.

iii- Hotel Kelas Pertama (tiga bintang)

Hotel bertaraf tiga bintang menyediakan perkhidmatan penginapan yang lebih luas, bilik tidur yang besar dengan bilik mandi peribadi. Ia juga mempunyai restoran yang biasanya menawarkan perkhidmatan sarapan, makan tengahari dan makan malam. Perkhidmatan dan layanan yang diberikan juga lebih memuaskan dengan menyediakan tempat letak kenderaan, pusat kecergasan dan kolam-kolam renang. Selain itu, ia juga menyediakan kemudahan mesyuarat dan persidangan untuk kumpulan perniagaan atau majlis-majlis rasmi yang lain. Hotel-hotel ini mempunyai hiasan dalaman yang menarik.

Hotel-hotel ini juga biasanya terletak di kawasan lebuh raya utama, kawasan perniagaan dan membeli belah serta kawasan-kawasan yang menjadi tarikan utama pelancong.

iv- Hotel Kelas Pertengahan (empat bintang)

Kebanyakan hotel yang bertaraf empat bintang adalah hotel-hotel yang bersaiz besar dan menawarkan tahap perkhidmatan yang tinggi dan selesa. Mereka memberikan kepada tetamu apa yang diperlukan sebelum mereka meminta. Sebahagian besar bilik tidur dan bilik air adalah untuk digunakan secara peribadi. Kemudahan-kemudahan lain yang disediakan seperti restoran, perkhidmatan bilik, tukang angkut, tempat meletak kenderaan, kolam renang, pusat kecergasan, spa, bilik mesyuarat dan lain-lain lagi. Semua kemudahan ini diselenggara dengan tahap kualiti yang tinggi. Landskap dan hiasan dalaman juga amat indah, rapi dan santai. Menu restoran biasanya menyediakan lebih dari satu pilihan dan sesetengahnya pula ada menawarkan '*western food*', hidangan '*happy hour*', sarapan Eropah dan lain-lain lagi. Selain itu, sesetengah hotel ini juga mungkin menyediakan padang golf dan tapak rekreasi lain dengan memberikan harga istimewa kepada pelanggan. Secara keseluruhannya, keselesaan dan kepuasan tetamu adalah menjadi keutamaan kepada pekerja dan kakitangan hotel.

v- Hotel Kelas Mewah (lima bintang)

Hotel lima bintang adalah hotel mewah yang menawarkan perkhidmatan penginapan mengikut piawaian antarabangsa. Segala kemudahan yang diperlukan oleh pelanggan ada disediakan oleh hotel ini dengan tahap piawaian yang tinggi. Lokasi hotel juga berbeza-beza dari lokasi eksklusif di kawasan pinggir bandar sehinggalah ke tengah-tengah pusat bandar. Hotel lima bintang adalah hotel yang bercirikan kemewahan. Lobi

hotel menampilkan ciri-ciri kemewahan, bilik penginapan yang lengkap dengan pelbagai kemudahan yang berkualiti seperti televisyen, video, stereo CD, kemudahan internet, tab taman atau *jacuzies*, perpustakaan video dalam bilik, kolam renang dipanaskan, perkhidmatan spa mewah, padang golf dan banyak lagi. Hotel ini kebiasaannya mempunyai tiga restoran dengan menu yang pelbagai dan menyelerakan. Perkhidmatan bilik biasanya boleh didapati 24 jam sehari. Pusat kecergasan dan garaj tempat letak kereta juga disediakan. Keselesaan dan kepuasan pengunjung amat diutamakan di hotel ini.

Kepelbagaian kategori penginapan ini pada hakikatnya adalah untuk memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan mengikut kemampuan yang ada pada mereka. Semakin banyak kemudahan yang diberikan, maka semakin tinggilah pula harga bayarannya.

Pada dasarnya, segala kemudahan yang disediakan oleh pihak pengurusan hotel kepada para tetamu adalah bersesuaian dengan prinsip Islam yang menyuruh umatnya memuliakan tetamu. Sabda Rasulullah S.A.W.;

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Terjemahan : Sesiapa yang beriman dengan Allah dan hari akhirat maka hendaklah ia memuliakan tetamunya.⁶¹

Terdapat berbagai cara untuk memuliakan tetamu sebagaimana yang dituntut oleh Islam seperti bermanis muka dan berbicara dengan baik ketika masuk dan keluar serta ketika menghidangkan makanan kepada mereka.⁶² Sebagai tuan rumah juga, pengurusan hotel adalah bertanggungjawab menyediakan kemudahan penginapan yang selesa kepada

⁶¹ Ibn Mājah, *Sunan Ibn Mājah*, ed. Muhammad Nasiruddin al-Albani, Kitab al-Adāb, Bāb Haq al-Dhif, no. hadis 3675 (Riyadh: Maktabah al-Maārif, 2996), 610.

⁶² al-Ghazālī, *Ihyā' Ulūm al-Dīn*, j.1, terj. Prof.TK.H. Ismail Yakub SH.MA. (Kuala Lumpur: Victory Ajensi, 1988), 346.

tetamu yang ingin bermalam di premis mereka. Ini bersesuaian dengan sabda Rasulullah SAW:

فِرَاشٌ لِلرَّجُلِ وَفِرَاشٌ لِلْمَرْأَةِ وَفِرَاشٌ لِلضَّيْفِ.

Terjemahan : Satu alas tidur bagi lelaki, satu alas tidur bagi wanita dan satu alas tidur bagi tetamu.⁶³

Daripada hadis di atas dapat difahami bahawa setiap tetamu yang datang perlu dilayan dengan baik termasuk dalam soal menyediakan tempat tidur yang sesuai dan selesa kepada mereka. Layanan dan kemudahan tersebut merupakan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan oleh tuan rumah kepada tetamunya.

Walau bagaimanapun, kemudahan-kemudahan yang mengandungi unsur-unsur maksiat dan kemungkaran adalah dilarang oleh Islam. Bahkan menjadi tanggungjawab kepada tetamu yang datang untuk memberikan teguran yang sewajarnya. Antara perkara-perkara yang dilarang termasuklah hidangan makanan yang tidak halal, bunyi-bunyian atau muzik yang diharamkan dan juga hiasan-hiasan dinding yang tidak menepati kehendak syarak seperti gambar wanita yang tidak menutup aurat dan sebagainya.⁶⁴

2.2.5 Kriteria Hotel Islam Oleh Crescentrating Pte. Ltd.

Crescentrating Pte.Ltd. adalah sebuah syarikat yang berpangkalan di Singapura yang memberi tumpuan kepada pembangunan '*Friendly Halal Travel*' dalam segmen pasaran di seluruh dunia. Syarikat ini diterajui oleh Lembaga Pengarah dan Lembaga Penasihat yang datang dari berbagai-bagai latarbelakang kemahiran termasuk dari industri perbankan Islam, industri makanan halal, penyelidikan dan perundingan,

⁶³ Abi Dāud, *Sunan Abī Dāud*, ed. Nasiruddin al-Albani, Kitab al-Adāb, Bāb Fi al-Furush, no.hadis 4142 (Riyadh: Dar al-Maārif, 1996), 740.

⁶⁴ al-Ghazālī, *Ihyā' Ulūm al-Dīn*, 339.

biasiswa Islam dan pengalaman korporat. Melalui laman webnya, syarikat ini telah menyenaraikan hotel halal, menyediakan panduan destinasi, panduan restoran dan maklumat lain seperti mencari arah kiblat, waktu solat dan lain-lain yang dapat memenuhi keperluan pelancong Muslim. Syarikat ini telah mendapat anugerah '*Travel & Hospitality 2010*' oleh Jurnal Halal.⁶⁵

Dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan hotel yang bercirikan Islam, Crescentrating Pte. Ltd. telah mengeluarkan beberapa garis panduan mengenai kriteria pengurusan hotel yang berkonsepkan Islam. Syarikat ini telah membuat penarafan terhadap hotel-hotel halal dengan menggunakan skala 1 sehingga skala 7 berdasarkan kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan. Skala 1 adalah yang paling rendah manakala skala 7 adalah yang tertinggi. Kriteria yang dinilai untuk pemberian skala ini adalah sepertimana berikut :⁶⁶

i. Perkhidmatan makanan halal

Perkhidmatan makanan halal kepada pengunjung Muslim adalah amat penting kerana ia adalah merupakan suatu tuntutan dalam Islam. Status hotel halal dapat ditentukan melalui pensijilan halal oleh pihak berkuasa di samping proses penyediaan makanan halal tersebut benar-benar menepati tuntutan syarak.

⁶⁵Laman sesawang Crescentrating Pte.Ltd., dicapai 9 September 2011, <http://www.crescentrating.com/en/crescentrated-halal-hotels-guide.html>.

⁶⁶ *Ibid.*

ii. Tahap aktiviti tidak halal di hotel

Untuk mencapai skala 6 atau 7, perkara penting yang diambil kira adalah tahap aktiviti tidak halal di hotel. Ini termasuklah aspek penyediaan alkohol atau tidak, aktiviti-aktiviti perjudian, penyediaan saluran televisyen yang bersesuaian dan lain-lain lagi.

iii. Kemudahan solat

Kemudahan yang dinilai termasuklah tahap maklumat serta kemudahan yang disediakan untuk tetamu dari segi info waktu solat, tanda arah kiblat di bilik-bilik, penyediaan bilik solat dan lain-lain lagi yang berkaitan.

iv. Kemudahan bilik air tetamu

Ia merupakan suatu kemudahan kepada tetamu untuk menyucikan diri, berwuduk dan lain-lain lagi. Kebanyakan hotel pada masa kini ada menyediakan tuala tangan atau tuala kecil di dalam bilik air untuk kemudahan tetamu.

v. Kemudahan menjelang Ramadan

Antara aspek yang dinilai termasuklah kemampuan pihak hotel menyediakan khidmat bersahur dan juga berbuka puasa kepada pelanggan Muslim.

vi. Perkhidmatan dan kemudahan rekreasi

Kemudahan rekreasi juga merupakan perkara penting yang dinilai seperti kemudahan gimnasium dan kolam renang. Kemudahan-kemudahan ini dinilai dari aspek bagaimana ia dapat digunakan secara berasingan oleh golongan lelaki dan wanita.

Mengikut penarafan oleh Crescentrating Pte.Ltd., hotel-hotel yang berada pada skala 1 hingga 3 hanya dapat memberikan maklumat mengenai waktu solat, arah kiblat dan maklumat mengenai kemudahan makanan halal yang berdekatan. Ini bermakna, pihak hotel sendiri tidak dapat menyediakan perkhidmatan makanan halal kepada tetamu.

Hotel-hotel yang mendapat skala 4 dan 5 pula memberikan perkhidmatan yang lebih baik berbanding hotel pada skala 1 hingga 3. Kemudahan-kemudahan yang disediakan di sini dapat menampung keperluan tetamu seperti kemudahan solat, tanda arah kiblat yang sedia ada dan sedikit kemudahan mendapatkan makanan halal di dalam hotel.

Hotel-hotel yang mendapat skala 6 dan 7 pula dianggap memberikan perkhidmatan dan kemudahan terbaik kepada tetamu. Secara amnya, hotel-hotel yang berada pada skala ini dapat memenuhi keperluan-keperluan tetamu termasuklah keperluan solat, perkhidmatan makanan halal, kemudahan rekreasi dan kemudahan-kemudahan keluarga yang bersifat mesra pengguna.

Pada dasarnya, kriteria-kriteria yang dijelaskan di atas, dijadikan sebagai sandaran oleh pengkaji untuk melakukan analisis mengenai kriteria hotel Islam di dalam bab keempat. Keenam-enam kriteria tersebut dapat dirangkumkan kepada empat kriteria utama iaitu aspek penyediaan makanan, infrastruktur, sistem pengurusan dan etika sosial.

2.3 PENGURUSAN MAKANAN HALAL DALAM PENGURUSAN HOTEL ISLAM

Pengurusan hotel merupakan satu profesion yang telah lama diwujudkan, bertujuan memberikan perkhidmatan dan memenuhi keperluan para pelanggan serta mendapat keuntungan dari perniagaan yang dijalankan. Perkhidmatan utama yang disediakan kepada pelanggan mereka ialah kemudahan penginapan yang selesa. Kemudahan-kemudahan ini perlu diuruskan pada setiap masa kerana pelanggan yang datang juga sentiasa silih berganti.

Seterusnya, perkhidmatan menyediakan makanan di dalam pengurusan hotel juga menjadi satu elemen penting yang mampu menarik lebih ramai pelanggan untuk menginap di hotel. Bagi sesebuah hotel yang bercirikan Islam, kriteria yang mesti diutamakan ialah penyediaan makanan dan minuman yang halal.

2.3.1 Konsep Pengurusan Makanan Halal

Makanan merupakan perkara asas dalam kehidupan manusia. Tanpa makanan, manusia tidak akan dapat hidup lama di dunia ini. Manusia perlu hidup supaya mereka dapat melakukan ibadah dengan sempurna kepada Allah Taala. Maka, makan juga dianggap sebagai ibadah yang penting untuk menampung ibadah-ibadah yang lain. Oleh kerana makan dianggap ibadah, maka Islam telah menggariskan dua ciri penting dalam pemilihan makanan iaitu halal dan baik (*ḥalālān ṭayyiban*). Ini bertepatan dengan firman Allah Taala dalam al-Quran :

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّهُمْ مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ

الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Surah al-Baqarah (2) : 168

Terjemahan : Wahai sekalian manusia! Makanlah dari apa yang ada di bumi yang halal lagi baik, dan janganlah kamu ikut jejak langkah syaitan; kerana sesungguhnya syaitan itu ialah musuh yang terang nyata bagi kamu.

2.3.1.1 Konsep *Ḥalālan Ṭayyiban* Menurut Pandangan Ulama'

Para ulama' Islam telah memberikan pandangan yang berbeza mengenai konsep *ḥalālan ṭayyiban* sebagaimana yang diwahyukan di dalam ayat tersebut. Antaranya Imam Ibnu Kathir⁶⁷ yang menjelaskan bahawa makanan yang dianggap sebagai *ḥalālan ṭayyiban* ialah yang mendatangkan kebaikan pada diri dan tidak memudaratkan tubuh badan serta akal apabila memakannya. Sementara Imam al-Ṭabari⁶⁸ menjelaskan perkataan *ṭayyiban* dengan maksud suci, tidak bernajis dan bukan yang diharamkan.

Wahbah al-Zuhayli⁶⁹ pula menjelaskan bahawa *ḥalālan ṭayyiban* ialah perkara yang tidak mengandungi syubhat dan tidak mendatangkan dosa, serta tiada hubungkait dengan hak orang lain dalam apa keadaan sekalipun. Ini bermakna seseorang Muslim tidak boleh mengambil atau memiliki sesuatu dengan cara yang salah di sisi syarak.

Pandangan yang lain daripada Imam al-Syarbini⁷⁰ menyatakan bahawa perkataan *ṭayyiban* itu mengandungi empat unsur utama iaitu ;

- i. Terdiri daripada sumber yang halal, bukan yang diharamkan
- ii. Bersih dan suci daripada sebarang bentuk kekotoran
- iii. Tidak mendatangkan kesakitan atau kemelaratan

⁶⁷ Ibnu Kathīr, *Tafsīr al-Qurān al-Azīm*, j.2, ed. Mustafa al-Sayyid Muhammad et.al (Kaherah: Muassasah Qurtubah, 2000), 144.

⁶⁸ Muhammad bin Jarir al-Ṭabari, *Tafsīr al-Ṭabari*, j.3, ed. Abdullah bin Abd Muhsin al-Turki, (Dar Hajar), 37.

⁶⁹ Wahbah al-Zuhayli, *al-Tafsīr al-Munīr Fi al-Aqīdah wa al-Syarīah wa al-Manhaj*, j.1, (Beirut: Dar al-Fikr Al-Mu'asir, 1991), 75.

⁷⁰ Muhammad al-Khatīb al-Syarbīni, *Mughni al-Muhtāj*, j.4 (Damsyiq: Dar al-Fikr), 297.

- v. Terdiri daripada makanan yang berkhasiat dan mendatangkan kebaikan kepada orang yang memakannya.

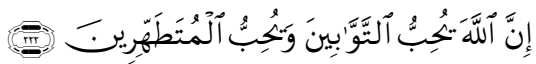
Daripada pandangan-pandangan yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahawa sekalipun makanan itu halal dan diambil dari sumber yang halal, tetapi sekiranya tiada kualiti dan tidak memberikan manfaat serta kebaikan kepada diri orang yang memakannya, maka makanan tersebut tidak dikategorikan sebagai *ḥalālān ṭayyiban*. Ini adalah kerana pada hakikatnya, konsep *ḥalālān ṭayyiban* itu merangkumi kesemua aspek kebaikan lahiriah dan batiniah.

2.3.1.2 Skop *Ḥalālān Ṭayyiban*

Bagi memastikan sesuatu makanan itu boleh dikategorikan sebagai *ḥalālān ṭayyiban*, terdapat beberapa aspek penting yang perlu diambil perhatian. Hasil penelitian pengkaji terhadap pandangan beberapa sarjana Islam dan juga garis panduan halal oleh JAKIM dan SIRIM mendapati bahawa kategori *ḥalālān ṭayyiban* boleh dilihat dari aspek kandungan makanan itu sendiri dan pengurusannya.

i. Kandungan Makanan

Makanan mestilah menekankan konsep kebersihan dan keselamatan bagi menjamin sesuatu makanan itu dianggap halal lagi baik dan tidak membahayakan manusia. Di samping itu, makanan yang dipilih juga mestilah yang dibenarkan oleh syarak. Kebersihan makanan adalah sesuatu yang amat dituntut oleh Islam sebagaimana firmanNya :



Surah al-Baqarah (2) : 222

Terjemahan : Sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang banyak bertaubat, dan mengasihi orang-orang yang sentiasa mensucikan diri.

Perkataan mensucikan diri sebagaimana ayat di atas ditafsirkan sebagai bersih daripada kekotoran. Kebersihan ini adalah meliputi kebersihan diri, pakaian, peralatan dan kawasan tempat memproses atau membuat makanan dan kebersihan makanan itu sendiri. Kesemua perkara ini akan dapat mengelakkan makanan daripada sebarang kotoran, najis, kuman yang membawa penyakit, benda-benda haram dan yang tidak suci di sisi syarak.⁷¹

Keselamatan pula berkait rapat dengan konsep taqwa di mana setiap individu berusaha menghindari perkara-perkara yang boleh mengakibatkan kesakitan dan seksa serta menghilangkan keamanan. Justeru, dalam pengambilan makanan, setiap individu perlu mengutamakan keselamatan dengan mengambil kira kualiti makanan yang baik dan halal, tidak memudaratkan kesihatan badan dan akal serta dapat mengelakkan diri daripada dosa dan maksiat.⁷²

Kebersihan dan keselamatan merupakan dua perkara utama yang amat dititikberatkan oleh syariat Islam. Justeru pensyariatan itu sendiri bertujuan menjaga kemaslahatan umat manusia keseluruhannya. Kemaslahatan yang hakiki adalah apabila manusia tunduk kepada perintah-perintah Allah dan menguruskan kehidupan mereka di dunia ini mengikut peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh Islam. Peraturan-

⁷¹ Nor Azlina Abd Wahab et al, "Makanan Berkualiti Menurut al-Quran Dan al-Sunnah" (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan & Pelancongan Islam 2010, UITM, Shah Alam, 22- 23 Jun 2010).

⁷² Minah Dibok et al, " Konsep Halālan Ṭayyiban (Halal dan Bermutu) Dan Kesannya Kepada Pembinaan Peribadi Muslim." (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan & Pelancongan Islam 2010, UITM, Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

peraturan ini termasuklah dalam hal yang berkaitan dengan pengambilan makanan dan minuman. Oleh itu, sebagai membuktikan ketundukan kita terhadap perintah-perintah Allah Taala, hendaklah kita memastikan bahawa makanan dan minuman yang dijamah setiap hari benar-benar memenuhi piawai *ḥalālan ṭayyiban*.

ii. Pengurusan Makanan

Dalam konteks pengurusan makanan halal pula, prinsip utama dalam urusan penyediaan makanan haruslah bersesuaian dengan al-Sunnah dan bersifat warak.⁷³ Bagi mencapai tahap pengurusan yang menepati prinsip al-Sunnah dan sifat warak ini, maka beberapa kriteria yang bersesuaian dengan kehendak agama mestilah dipatuhi. Kriteria-kriteria ini meliputi beberapa aspek pengurusan makanan antaranya sepertimana berikut :

- Premis yang digunakan untuk penyediaan makanan halal seharusnya diisi dan dilengkapi dengan perkara-perkara yang mengikut Sunnah dan kebiasaan yang dilakukan oleh Rasulullah S.A.W. dan para sahabat, antaranya ialah meletakkan alas meja.⁷⁴ Ini adalah antara kebiasaan baginda dalam soal penyediaan makanan iaitu dengan meletakkan makanan yang hendak dimakannya di atas alas meja terlebih dahulu.
- Di antara adab ketika memulakan makan ialah berniat untuk memperolehi kekuatan melakukan ketaatan kepada Allah Taala dan bukan untuk memenuhi hawa nafsunya semata-mata.⁷⁵ Justeru, bagi mencapai maksud ini, pihak pengurusan premis seharusnya memikirkan bagaimana supaya pelanggan-pelanggan mereka dipastikan dapat mengikuti Sunnah berniat

⁷³ al-Ghazālī, *Ihyā' Ulūm-al-Dīn*, 309.

⁷⁴ *Ibid*, 310.

⁷⁵ *Ibid*.

ini ketika makan, seperti menghias dinding premis dengan doa-doa makan, doa sesudah makan dan sebagainya.

- Pengurusan premis juga perlu menyediakan ruang khas untuk membasuh tangan. Ini kerana perbuatan membasuh tangan itu melambangkan kebersihan, dan bersih itu adalah sebahagian daripada iman. Sekalipun pihak premis menyediakan alternatif seperti makan menggunakan sudu dan menyediakan tisu atau sapu tangan, tetapi ia tidak menghalang Sunnah membasuh tangan itu sendiri.⁷⁶
- Setiap makanan yang dihidangkan kepada para tetamu mestilah terdiri dari makanan yang benar-benar berkualiti dan halal. Ini kerana tujuan utama seorang Muslim menyediakan makanan kepada tetamu adalah untuk mendapatkan ganjaran dari amal kebajikan yang dilakukannya.⁷⁷

Hal ini bersesuaian dengan sabda Rasulullah S.A.W. :

لَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يُضِيفُ.

Terjemahan : “Tiada kebajikan pada orang yang tiada menjamu tetamu.”⁷⁸

- Tidak semua peralatan makanan yang digunakan pada masa kini bersesuaian dengan Sunnah Rasulullah. Malahan terdapat larangan daripada Rasulullah S.A.W. terhadap penggunaan pisau pemotong ketika menjamah lauk- pauk yang berasaskan daging dan seumpamanya.⁷⁹ Justeru, pihak pengurusan premis seharusnya memastikan agar proses memasak daging dilakukan dengan teliti seperti memotong daging dengan

⁷⁶ *Ibid*, 311.

⁷⁷ *Ibid*, 331.

⁷⁸ al-Imam Ahmad, *al-Musnad*, j.13, Bab Hadis ‘Uqbah bin ‘Amir al-Jahni, no.hadis 17350 (Kaherah : Dar al-Hadis, 1995), 367.

⁷⁹ *Ibid*, 313.

saiz yang kecil dan memasaknya sehingga benar-benar lembut. Ini bertujuan agar pelanggan tidak perlu menggunakan pisau pemotong ketika menjamah makanan dan lauk-pauk tersebut.

- individu yang terlibat dalam semua urusan berkaitan penghantaran makanan haruslah dipastikan bukan seorang yang zalim dan melanggar perintah-perintah Allah. Sekalipun makanan tersebut halal, tetapi sekiranya ia sampai kepada tetamu melalui perantaraan orang yang bersifat zalim, maka ia juga dikhuatiri akan menjejaskan keberkatan makanan tersebut.⁸⁰ Prinsip warak tidak membenarkan individu-individu seperti ini terlibat di dalam pengurusan makanan halal sekalipun dalam urusan penghantaran.
- Cara yang betul melayan tetamu ketika makan adalah dengan mendatangi dan memulakannya dari sebelah kanan. Cara ini adalah lebih hampir dengan Sunnah Rasulullah S.A.W. sebagaimana diriwayatkan oleh Saidatina Aisyah R.A. :

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ : كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يُحِبُّ لِلتَّيْمَنِ

Terjemahan : Diriwayatkan daripada Aisyah RA katanya: “Bahawa Rasulullah SAW suka mendahulukan dari sebelah kanan.”⁸¹

- Para pelanggan juga seharusnya diberikan khidmat layanan yang baik, sopan santun, lemah lembut dan berbudi bahasa sesuai dengan saranan Rasulullah S.A.W. kepada umatnya agar berkata-kata dengan lemah-

⁸⁰ *Ibid*, 352.

⁸¹ Mahmud bin Ahmad al-Aini, *Umdah al-Qāri Syarah Sahih Bukhāri*, j.21, Kitab al-Aṭ’imah: Bab al-Tayammun Fi al-Aqli wa Ghairihi, no.hadis 5380 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 2001) 47.

lembut ketika menjamu makanan kepada orang lain.⁸² Sifat-sifat yang ditonjolkan ini adalah sebagai suatu bentuk aplikasi daripada prinsip warak dalam pengurusan makanan.

- Selain itu, individu yang terlibat dalam pengurusan makanan juga seharusnya dipastikan agar sentiasa menutup aurat kerana ia merupakan suatu tuntutan agama. Pada masa yang sama, ia juga dapat menjaga pandangan para pelanggan daripada melihat aurat orang lain yang termasuk di dalam perkara-perkara mungkar.⁸³ Bagi mencapai kriteria ini, pekerja yang beragama Islam adalah paling sesuai untuk ditempatkan di bahagian pengurusan makanan halal.

2.3.2 Warak Dalam Pengurusan Makanan Halal

Sifat warak merupakan satu ciri penting yang tidak boleh dikesampingkan dalam pengurusan makanan halal. Ini kerana sifat warak yang wujud dalam diri seseorang akan dapat mempengaruhi diri mereka meninggalkan perkara-perkara yang dibenci dan dilarang oleh syarak.

2.3.2.1 Definisi Warak

Warak dapat difahami maksudnya melalui penjelasan terhadap empat darjat warak sebagaimana berikut ;⁸⁴

⁸² *Ibid*, 324.

⁸³ *Ibid*, 339.

⁸⁴ al-Ghazālī, *Ihyā' Ulūm al-Dīn*, j.2, 166.

- i. Menghindari setiap perkara yang telah difatwakan haram oleh para *fuqahā'*, termasuk juga perkara-perkara yang telah diharamkan secara mutlak.
- ii. Menghindari setiap perkara yang meragukan sekalipun tidak menjadi kewajiban untuk meninggalkannya.
- iii. Menghindari perkara yang tidak difatwakan haram dan tidak juga meragukan, bahkan menghindarinya kerana takut akan membawanya kepada perkara haram.
- iv. Menghindari perkara-perkara yang diharamkan semata-mata kerana bertujuan mempertingkatkan ibadah dan taqwa kepada Allah Taala.

Berdasarkan penjelasan di atas, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa warak boleh diertikan sebagai sikap berwaspada terhadap perkara-perkara yang dibolehkan, yang diragukan dan yang tidak dibolehkan kerana ingin mencapai tujuan taqwa kepada Allah Taala.

2.3.2.2 Keperluan Warak Dalam Pengurusan Makanan

Urusan makan dan minum merupakan antara perkara yang dapat membantu dalam mencapai tujuan beribadat kepada Allah Taala. Tanpa makan dan minum, manusia akan menjadi lemah, seterusnya akan menghilangkan tumpuan mereka dalam melakukan amal ibadah kepada Allah Taala. Selain itu, pemilihan makanan dan minuman yang meragukan dan yang ditegah oleh syarak juga memberikan kesan terhadap penerimaan amal ibadah oleh Allah Taala. Akibatnya, ibadah yang mereka kerjakan menjadi sia-sia kerana tidak mendapat sebarang ganjaran pahala.

Sifat warak amat penting dan amat diperlukan dalam diri setiap individu Muslim agar mereka dapat menguruskan makan dan minum dengan cara yang terbaik, sesuai dengan prinsip *Ḥalālān Ṭayyiban*. Daripada faktor pemakanan yang baik ini, mereka

akan dapat memberikan tumpuan terhadap ibadah yang dikerjakan dan seterusnya dapat meningkatkan ketaqwaan kepada Allah Taala. Sabda Rasulullah S.A.W.

لَا يَبْلُغُ الْعَبْدُ أَنْ يَكُونَ مِنَ الْمُتَّقِينَ حَتَّى يَدَعَ مَا لَبَّأَسَ
بِهِ حَدَرًا مِمَّا بِهِ بَأْسٌ

Terjemahan : “Seorang hamba tidak dapat mencapai darjat taqwa sehingga ia meninggalkan yang tidak dilarang kerana bimbang dari sesuatu yang dilarang.”⁸⁵

2.3.2.3 Ciri-Ciri Warak Dalam Pengurusan Makanan

Setiap individu yang terlibat di dalam pengurusan makanan halal khasnya, perlu mempersiapkan diri dengan sifat warak kerana sifat ini memberikan pengaruh yang besar dalam memastikan makanan dan minuman yang dihidangkan benar-benar bersih dan suci. Di antara ciri-ciri warak yang perlu ada ialah :

- i. Mempunyai niat yang ikhlas dan murni dalam perusahaan yang dijalankan.
- ii. Memastikan hanya bahan-bahan yang diyakini suci yang digunakan. Terdapat banyak bahan yang digunakan oleh pengusaha yang diragui halal.
- iii. Memilih pekerja yang memiliki nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan.
- iv. Wujud sifat-sifat kerohanian dalam diri, niat yang suci, faham tentang amanah Allah, mencari rezeki yang halal dan pahala dari Allah Taala.
- v. Menjaga adab pakaian dan pergaulan.
- vi. Menjaga kesucian dan kebersihan premis.
- vii. Memuliakan tetamu yang datang.⁸⁶

⁸⁵ Ibnu Mājah, *Sunan Ibnu Mājah*, Kitab al-Zuhud, Bab al-Wara' wa al-Taqwā, no.hadis 4215, (Riyadh: Maktabah al-Maārif, 1996), 699.

⁸⁶ Che Bakar Che Mat et al, “ Konsep Syarak Dan Wara' Dalam Pemerosesan Makanan.”, (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

Kesemua sifat-sifat yang disebutkan di atas patut diterapkan ke dalam diri setiap individu melalui latihan-latihan yang berterusan dan juga melalui peraturan-peraturan yang ditetapkan di dalam sesebuah organisasi. Ini bagi memastikan makanan yang disediakan benar-benar halal bukan sahaja dari sudut bahan makanan tetapi juga dari sudut diri individu yang menyediakannya.

Berdasarkan ciri-ciri warak yang telah disebutkan, pengkaji dapat menjelaskan mengenai dua perkara berkaitan pengurusan makanan halal di hotel iaitu :

(i) Isu pekerja bukan Islam

Pengkaji berpendapat bahawa meletakkan pekerja bukan Islam di bahagian pengurusan makanan halal adalah tidak sesuai. Ini kerana pekerja bukan Islam tidak dapat memenuhi ciri-ciri warak yang dituntut dalam pengurusan makanan halal. Sekalipun mereka boleh menjaga adab, menjaga kebersihan dan melayan tetamu dengan sopan, tetapi mereka tidak memiliki nilai-nilai keimanan, tiada sifat-sifat kerohanian dan tidak faham tentang amanah Allah SWT. Dilihat daripada sudut rohaninya juga, orang-orang bukan Islam dianggap tidak suci berdasarkan firman Allah SWT :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْمُشْرِكُونَ نَجَسٌ

Surah al-Taubah (9) : 28

Terjemahan : Wahai orang-orang yang beriman!
sesungguhnya orang-orang kafir musyrik itu najis.

Oleh kerana itu, dengan adanya pekerja bukan Islam di bahagian pengurusan makanan halal ini boleh menjejaskan nilai warak tersebut. Ia sekaligus menjejaskan kualiti *Halālan Tayyiban* kerana hilangnya sikap berwaspada dalam menguruskan makanan halal.

(ii) Pengasingan ruang makan

Ruang makan mempunyai hubungkait dengan masalah percampuran dan pergaulan antara sesama bukan mahram. Terdapat ayat al-Quran yang secara jelas membataskan percampuran antara lelaki dan wanita bukan mahram sebagaimana firmanNya :

وَإِذَا سَأَلْتُمُوهُنَّ مَتَاعًا فَسْأَلُوهُنَّ مِنْ وَرَاءِ حِجَابٍ ذَلِكُمْ أَطْهَرُ
لِقُلُوبِكُمْ وَقُلُوبِهِنَّ

Surah al-Ahzab (33) : 53

Terjemahan : Dan apabila kamu meminta sesuatu yang harus diminta dari isteri-isteri Nabi maka mintalah kepada mereka dari sebalik tabir. Cara yang demikian lebih suci bagi hati kamu dan hati mereka.

Berdasarkan ayat di atas, Ibn Kathir⁸⁷ menjelaskan bahawa antara adab yang baik, yang diajarkan oleh al-Quran ialah supaya lelaki yang ingin meminta sesuatu daripada wanita yang bukan mahram hendaklah mengelakkan daripada memandangnya atau ada tabir yang menghalang daripada memandangnya. Cara seperti ini adalah lebih selamat untuk mengelakkan kerisauan berlakunya percampuran yang boleh membawa kepada fitnah.⁸⁸ Pendapat ini dikongsi oleh para ulama dalam mazhab Syafie seperti al-Nawawi, al-Asqalani dan Ibnu Hajar al-Haitami yang melarang percampuran lelaki dan wanita bukan mahram kerana ia membawa kepada kemungkaran dan fitnah.⁸⁹ Walau bagaimanapun, terdapat sebahagian sarjana Islam pada hari ini yang mengharuskan

⁸⁷ Ibn Kathīr (t.t.), *Tafsīr al-Qurān al-Āzīm*, jld.11, (Kaherah: Muassasah Qurtubah, t.t.), 207.

⁸⁸ Abu Hayyan al-Andalūsi (1993), *Tafsīr al-Baḥr al-Muhīt*, jld. 7, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah), 238.

⁸⁹ Amir Muhammad Bahjat (2009), *al-Ikhtilāf Baina al-Jinsain*, (Riyadh: Maktabah al-Malik Fahd), 64.

percampuran antara lelaki dan wanita bukan mahram dalam urusan kehidupan seharian, antaranya Hassan al-Turabi dan Rashid al-Ghanoushi.⁹⁰

Dalam konteks kajian yang dijalankan oleh pengkaji, iaitu dalam soal penyediaan ruang makan, sekalipun percampuran ini dibolehkan, tetapi ia tetap tidak dapat memenuhi tuntutan warak dalam pengurusan makanan halal. Justeru adalah lebih baik diwujudkan konsep pengasingan ruang makan antara lelaki dan wanita bukan mahram kerana ini dapat memenuhi definisi dan ciri-ciri warak sebagaimana yang telah disebutkan.

2.3.3 Tujuan Dan Kepentingan Pengurusan Makanan Halal

Menguruskan makanan halal merupakan sebahagian daripada tuntutan Islam dalam soal kebersihan. Kebersihan pula adalah aspek yang amat penting dalam melaksanakan ibadah. Justeru, makanan halal dan ibadah adalah dua perkara yang tidak dapat dipisahkan. Firman Allah Taala :

يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٥١﴾

Surah al-Mukminun (23) : 51

Terjemahan : Wahai sekalian para Rasul, makanlah daripada makanan yang baik dan beramallah dengan amal-amal soleh, sesungguhnya Aku amat mengetahui akan apa yang kamu kerjakan.

Ayat di atas menjelaskan mengenai perintah Allah Taala kepada para Rasul dan orang-orang yang beriman agar memilih makanan yang halal dan menjauhi yang haram. Seterusnya Allah Taala memerintahkan agar mereka melaksanakan amal-amal soleh.

⁹⁰ Riyadh bin Muhammad al-Musaimiri (2011), *al-Ikhtilat Baina al-Jinsain*, (Riyadh: Dar Ibnu al-Jawzi), 31.

Perintah ini menunjukkan wujudnya hubungan di antara makanan yang kita makan dengan ibadah yang kita kerjakan setiap hari.

Oleh kerana sumber makanan memberi pengaruh yang besar dalam ibadah, maka ia perlu diuruskan dengan sebaik mungkin. Pengurusan ini perlu dilakukan bagi memastikan tiada unsur-unsur haram atau syubhat di dalam makanan yang dimakan. Apabila unsur-unsur haram dan syubhat ini telah masuk ke dalam badan, maka ia akan menjadi darah daging dan menjadi sebab amalan ibadah tidak diterima oleh Allah Taala. Oleh itu, menguruskan makanan yang halal juga menjadi satu kewajipan bagi mencapai kesempurnaan ibadah kepada Allah Taala.

Kebersihan dan keselamatan merupakan dua perkara penting dalam memastikan sumber makanan yang diambil adalah halal. Konsep kebersihan dan keselamatan yang diamalkan dalam pengurusan makanan ini sebenarnya dapat mencapai tujuan-tujuan syariat sebagaimana berikut :⁹¹

2.3.3.1 Penjagaan agama

Apabila manusia mengamalkan konsep bersih dan selamat dalam menguruskan makanan mereka, ia bermakna mereka juga telah menjaga agama mereka. Ini kerana sifat bersih adalah melambangkan kesucian iman mereka kepada Allah Taala.

2.3.3.2 Penjagaan jiwa

Islam melarang umatnya menjerumuskan diri mereka kepada kebinasaan.

Lantaran itu, menjadi kewajipan kepada mereka menjaga diri untuk terus hidup

⁹¹Abdul Karīm Zaidān, *Al-Wajīz Fī Usūl Fiqh* (Baghdad: Maktabah Al-Quds, 1987), 379-380.

agar dapat beribadah kepada Allah Taala. Di antara perkara yang dapat menjamin kehidupan mereka adalah dengan makan dan minum. Namun mereka perlu memastikan makanan yang diambil adalah bersih dan selamat untuk dimakan agar badan menjadi sihat dan dapat meneruskan ibadah mereka.

2.3.3.3 Penjagaan akal

Akal merupakan kurniaan Allah Taala kepada manusia yang mesti dijaga. Pengambilan makanan yang tidak bersih dan tidak selamat boleh menyebabkan manusia hilang pertimbangan akal seperti mabuk atau khayal kerana meminum arak atau menyuntik dadah.

2.3.3.4 Penjagaan keturunan

Kesihatan tubuh badan manusia juga adalah bergantung kepada pengambilan makanan yang bersih dan selamat. Tubuh badan yang sihat lazimnya akan melahirkan keturunan yang sihat, begitu juga sebaliknya. Sebagai contoh, kajian klinikal yang telah dijalankan mendapati tabiat suka merokok boleh menjejaskan bayi di dalam kandungan. Merokok ketika hamil juga membantutkan pembesaran janin dan boleh menyebabkan bayi lahir dengan berat badan yang rendah.⁹²

⁹² Halal Haram Buku Penting Untuk Umat Islam. (Pulau Pinang: Persatuan Pengguna Pulau Pinang, 2006), 199.

2.3.3.5 Penjagaan harta

Pengambilan makanan yang halal, bersih dan selamat juga secara tidak langsung dapat mengelakkan manusia daripada menyalurkan wang dan harta mereka kepada perkara-perkara haram. Membelanjakan harta pada perkara-perkara yang halal akan menambahkan keberkatan sebaliknya membelanjakan harta pada perkara yang haram akan mendapat kemurkaan Allah Taala.

Selain tujuan pengurusan makanan halal untuk mencapai *Maqāṣid Shari'ah*, ia juga mempunyai kepentingan dari sudut fizikal dan mental. Pengambilan makanan amat memberikan pengaruh dalam kehidupan manusia. Ia mempunyai hubungan secara langsung dalam pembentukan peribadi manusia. Oleh kerana itu, hal mengurus makanan halal tidak boleh dipandang ringan.

Dari sudut fizikalnya, pengambilan sesuatu makanan itu hendaklah dibataskan kepada makanan yang bersih dan suci sahaja. Ia bertujuan supaya seseorang Muslim dapat menjaga kesihatannya dengan cara mengelakkan daripada mengambil makanan yang kotor. Tubuh badan yang sihat akan membolehkan seseorang Muslim mengerjakan ibadah kepada Tuhannya dalam keadaan yang sempurna. Firman Allah Taala :

يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٥١﴾

Surah al-Mukminun (23) : 51

Terjemahan : Wahai Rasul-rasul, makanlah dari benda-benda yang baik lagi halal dan kerjakanlah amal-amal soleh; sesungguhnya Aku maha mengetahui akan apa yang kamu kerjakan.

Perintah Allah Taala supaya umat manusia memakan benda-benda yang baik dan halal adalah bertujuan mendapatkan kesihatan dan kekuatan. Dengan tubuh badan yang

sihat dan kuat inilah mereka akan dapat beramal soleh dan beribadah kepada Allah Taala.

Kesihatan dan kekuatan juga akan membolehkan seseorang Muslim melaksanakan amanah dan tanggungjawab sebagai khalifah Allah di atas muka bumi ini. Tugas sebagai khalifah merupakan satu tugas yang berat kerana ia berhubung kait dengan manusia lain dan juga hubungan dengan alam persekitaran. Tugas ini tidak mungkin dapat disempurnakan apabila tubuh badan seseorang Muslim itu berada dalam keadaan sakit. Sabda Rasulullah S.A.W. :

الْمُؤْمِنُ الْقَوِيُّ خَيْرٌ وَأَفْضَلُ عِنْدَ اللَّهِ مِنَ الْمُؤْمِنِ الضَّعِيفِ.

Terjemahan : “Seorang Mukmin yang kuat lebih baik dan lebih diutamakan di sisi Allah berbanding seorang Mukmin yang lemah.”⁹³

Allah Taala lebih menyukai seorang hamba yang kuat kerana dengan kekuatan ia akan dapat melaksanakan amal ibadat dan tanggungjawab yang lain dengan lebih sempurna. Sebaliknya seorang yang lemah dan tidak mempunyai kekuatan pasti tidak akan dapat menyempurnakan tanggungjawab dan menumpukan ibadahnya kepada Allah Taala. Kekuatan seseorang itu dapat dijana melalui tubuh badan yang sihat, manakala tubuh badan yang sihat pula adalah natijah daripada pemakanan yang berkhasiat, bersih, halal dan suci.

Kecerdasan dan kepintaran akal fikiran manusia juga adalah bersumberkan pengambilan makanan yang bersih dan halal. Kajian saintifik yang telah dijalankan membuktikan bahawa makanan haram mendatangkan kesan buruk kepada akal dan minda manusia. Contohnya pil ‘*ecstasy*’ yang pada asalnya digunakan untuk merawat pesakit mental. Namun, apabila ia disalahgunakan atau diambil dalam dos yang

⁹³ Al-Nasā’i, *Kitāb al-Sunan al-Kubrā*, j.9, ed. Hassan Ābd Mun’īm Syalabi, *Kitāb Āmal al-Yaum Wa al-Lailah*, no.hadis 10384 (Beirut : Muassasah al-Risalah, 2001), 231.

berlebihan, maka ia boleh mengakibatkan kerusakan saraf otak, ketagihan, tidak siuman dan boleh membawa maut.⁹⁴

Dalam hal yang sama juga, seorang ahli sufi iaitu Ibrahim bin Adham pernah berkata ; “*Seseorang tidak akan mendapat ilmu yang sebenar sebelum ia meneliti makanan yang masuk ke dalam perutnya.*”.⁹⁵ Kata-kata ini memberikan gambaran tentang adanya hubungkait di antara makanan dengan ilmu. Ringkasnya, pengambilan makanan yang tidak halal menjadi penyebab akal fikiran yang lemah sehingga tidak mampu menguasai sesuatu ilmu yang dipelajari.

Dari sudut kerohaniannya pula, pengambilan makanan yang halal akan dapat memastikan pembentukan jiwa individu Muslim yang bersih dan berakhlak mulia. Pembentukan jiwa dan akhlak yang baik ini bukan sahaja berasaskan kepada makanan halal, tetapi juga bersandarkan kepada bagaimana penyediaan sesuatu makanan halal itu diuruskan. Pengambilan makanan yang tidak halal hanya akan merosakkan hati dan jiwa manusia dengan perkara-perkara *mazmūmah*. Sabda Rasulullah SAW dalam hadis yang diriwayatkan oleh al-Nukman bin Basyir :

عَنِ النُّعْمَانَ بْنِ بَشِيرٍ يَقُولُ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ أَلَا وَإِنَّ فِي الْجَسَدِ مُضَغَةً إِذَا صَلَحَتْ صَلَحَ الْجَسَدُ كُلُّهُ وَإِذَا فَسَدَتْ فَسَدَ الْجَسَدُ كُلُّهُ أَلَا وَهِيَ الْقَلْبُ.

Terjemahan : Diriwayatkan daripada al-Nukman bin Basyir, beliau mendengar Rasulullah SAW bersabda; “Sesungguhnya di dalam jasad manusia itu ada seketul daging, apabila baik daging tersebut maka baiklah seluruh jasadnya, tetapi apabila rosak daging tersebut, maka rosaklah seluruh jasadnya, ia adalah hati.”⁹⁶

⁹⁴ Rosie Haslinda Zainol, “Tanda Halal Dalam Pemakanan”, 56.

⁹⁵ al-Ghazālī, *Halal dan Haram*, terj. Achmad Sunarto (Jakarta: Pustaka Aman, 1989), 19.

⁹⁶ Ibn Rajab al-Hanbali, *Fath al-Bāri Syarah Sahih al-Bukhārī*, j.1, Kitāb al-Imān, no.hadis 52 (Madinah : Maktabah al-Ghurabā’ al-Athariyah, 1996), 224.

Makanan yang dijamah setiap hari memberikan pengaruh yang amat besar dalam pembentukan hati dan jiwa manusia. Makanan halal akan membentuk hati yang bersih dan suci, sebaliknya makanan haram akan membentuk hati yang kotor dan keji. Hati yang kotor dan keji inilah yang dikatakan sebagai hati yang telah rosak. Oleh kerana itu, sesuatu makanan yang hendak dimakan perlulah diteliti dan dinilai terlebih dahulu dari sudut kebersihan dan kesuciannya agar hati manusia dapat dipelihara daripada kerosakan.

Hati dan jiwa yang bersih dan suci juga menjadi penyebab doa seseorang hamba diterima oleh Allah Taala. Sebaliknya, hati yang kotor tidak akan diterima doanya oleh Allah Taala. Segalanya adalah bermula daripada sumber makanan yang dimakannya. Makanan yang baik akan mempengaruhi doa yang diminta dan akan diperkenankan oleh Allah Taala. Ini bertepatan dengan hadis yang telah disebutkan oleh Rasulullah SAW sebagaimana diriwayatkan oleh Abu Hurairah R.A.:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : إِنَّ
اللَّهَ طَيِّبٌ لَا يَقْبَلُ إِلَّا طَيِّبًا... ثُمَّ ذَكَرَ الرَّجُلُ يُطِيلُ السَّفَرَ
أَشْعَثَ أَعْغَرَ يَمُدُّ يَدَيْهِ إِلَى السَّمَاءِ يَا رَبُّ يَا رَبُّ وَمَطْعَمُهُ حَرَامٌ
، وَمَشْرَبُهُ حَرَامٌ ، وَمَلْبَسُهُ حَرَامٌ ، وَغُذِيَ بِالْحَرَامِ فَأَنَّى
يُسْتَجَابَ لَهُ.

Terjemahan : Diriwayatkan daripada Abu Hurairah bahawa Rasulullah SAW telah bersabda; “Sesungguhnya Allah itu baik dan hanya akan menerima yang baik sahaja. Kemudian baginda menyebutkan lagi; Ada seorang lelaki yang jauh perjalanan, kusut masai, berdebu, menghulurkan kedua tangannya ke langit dan berdoa; wahai Tuhanku! Wahai Tuhanku! Sedangkan makanannya haram, minumannya haram, dan dahulunya dia telah disuapkan dengan perkara yang haram, maka bagaimanakah akan diperkenankan doanya itu ?”⁹⁷

⁹⁷ Al-Nawawi, *Matan al-Arba'în al-Nawawiyah*, terj. Mustafa Abd Rahman, hadis kesepuluh (Shah Alam : Dewan Pustaka Fajar, 1996), 175.

Hadis di atas menerangkan tentang pentingnya makanan halal bagi seorang yang beriman serta hubungannya dengan ibadat dan doa kepada Allah Taala. Sesiapa yang ingin berdoa, hendaklah ia berusaha bersungguh-sungguh dan melazimkan dirinya dalam memastikan makanan dan pakaian yang diperolehinya datang dari sumber yang halal sehingga doanya diterima oleh Allah Taala.⁹⁸ Sumber yang haram bukan sahaja menyebabkan doanya tertolak, bahkan akan mendapat azab api neraka di hari akhirat kelak. Sabda Rasulullah S.A.W. :

أَيُّمَا لَحْمٍ نَبَتَ مِنْ حَرَامٍ فَالْتَّارُ أَوْلَىٰ بِهِ

Terjemahan : “Mana-mana daging yang tumbuh daripada perkara yang haram maka api neraka adalah tempat yang paling sesuai baginya.”⁹⁹

2.3.4 Prinsip-Prinsip Asas Makanan Halal

Secara umumnya, Islam telah meletakkan prinsip bahawa setiap jenis makanan yang diciptakan oleh Allah Taala sama ada tumbuhan atau haiwan adalah dibolehkan memakannya. Ini berdasarkan firman Allah Taala dalam al-Quran :

قُلْ لَا أَجِدُ فِي مَا أُوحِيَ إِلَيَّ مُحَرَّمًا عَلَىٰ طَاعِمٍ يَطْعَمُهُ

Surah al-An'am (6) : 145

Terjemahan : Katakanlah (wahai Muhammad): Aku tidak dapati dalam apa yang telah diwahyukan kepadaku, sesuatu yang diharamkan bagi orang yang hendak memakannya.

Walau bagaimanapun, prinsip ini adalah tertakluk kepada keadaan-keadaan tertentu yang mengubah hukum asal makanan ini menjadi haram atau sebaliknya.

⁹⁸ Mustafa al-Bugha Muhyiddin Mistho, *al-Wāfi Syarah Hadith 40 Imam Nawawi*, terj. Ahmad Khairi Al-Latifi, (Kuala Lumpur : Al-Hidayah Publishers, 2007), 136.

⁹⁹ al-Baihaqi, *al-Jāmi' Li Sya'bi al-Īmān*, j.7, ed. Abd Ali Abd Hamid, Bab al-Faṣlu al- Thalith Fi Ṭayyib al-Maṭ'am Wa al-Malbas, no.hadis 5376 (Riyadh : Maktabah al-Rushdi, 2003), 506.

2.3.4.1 Keadaan aman

Dalam keadaan ini, hampir semua jenis makanan boleh dimakan kecuali beberapa jenis sahaja yang diharamkan memakannya. Asas pengharaman ini terkandung dalam perkara-perkara berikut iaitu :¹⁰⁰

- i. Semua jenis makanan atau haiwan yang ditegah oleh Allah Taala memakannya sebagaimana disebut melalui al-Quran, maka ia dihukumkan haram seperti arak, khinzir, darah dan bangkai. Begitu juga dengan tegahan Rasulullah S.A.W. melalui sunnahnya seperti pengharaman memakan daging keldai.
- ii. Perkara-perkara yang tidak dinyatakan oleh Allah Taala dalam al-Quran dan sunnah Rasulullah S.A.W. tetapi mempunyai kemudaran yang sama dengan perkara yang ditegah di dalam al-Quran dan Sunnah juga dihukumkan haram, seperti *al-nabīz* iaitu jenis air minuman memabukkan seperti tuak, nira dan sebagainya yang sama kemudaratannya dengan *al-khamr* (arak).

Dalam hal ini, para ulama' telah menggunakan kaedah *qiyās*. Berdasarkan kaedah ini, *al-nabīz* telah diharamkan kerana ia mempunyai kemudaran yang sama dengan mudarat *al-khamr* yang telah diharamkan oleh nas al-Quran.

- iii. Semua jenis binatang buas yang bertaring seperti singa, harimau dan serigala serta jenis burung yang mencakar dan menerkam seperti gagak, helang dan selainnya adalah haram dimakan. Selain itu, gajah juga

¹⁰⁰ al-Ghazālī, *Al-Wajīz Fi Fiqh al-Imām al-Syāfi'e*, j.2, ed. Ali Muawwadh (Beirut: Dar al- Arqam bin Abi al-Arqam, 1997), 215-216.

diharamkan memakan dagingnya kerana sifatnya yang buas dan mampu membunuh.

- iv. Binatang-binatang tertentu yang disuruh oleh Rasulullah S.A.W. untuk membunuhnya termasuk gagak, helang, tikus, kala dan ular, maka haram memakan dagingnya. Sabda Rasulullah S.A.W.:

خَمْسٌ مِنَ الدَّوَابِّ كُلُّهَا فَوَاسِقٌ يُقْتَلْنَ فِي الْحَرَمِ الْفَأْرَةُ وَالْعَقْرَبُ
وَالْغُرَابُ وَالْحُدْيَا وَالْكَلْبُ الْعَقُورُ.

Terjemahan : “Lima jenis binatang yang keji, tidak dihalang orang daripada membunuhnya ketika dalam ihram iaitu tikus, kala, helang, gagak dan haiwan berbisa atau ganas.”¹⁰¹

Rasulullah S.A.W. memberikan kebenaran kepada orang yang sedang dalam ihram haji membunuh binatang-binatang tersebut dan perkara ini adalah terkecuali daripada tegahan berburu ketika dalam ihram. Ini bermakna, orang yang tidak mengerjakan ibadat haji juga tidak ditegah melakukan perkara yang sama. Sekiranya binatang-binatang yang disebutkan ini halal dimakan, maka sudah tentulah Rasulullah S.A.W. menyuruh supaya ia disembelih dan bukannya dibunuh.

- v. Binatang-binatang tertentu yang ditegah oleh Rasulullah S.A.W. daripada membunuhnya termasuklah burung belatuk, burung layang-layang, lebah dan semut, adalah haram dimakan.

Walaupun Rasulullah S.A.W. menghalang umatnya daripada membunuh binatang-binatang ini, tetapi baginda tidak pula menyuruh untuk menyembelihnya. Ini membuktikan bahawa binatang-binatang yang telah disebutkan oleh baginda ini haram dimakan dagingnya.

¹⁰¹ al-Qadhi Ayyadh, *Ikmāl al-Mu'allim Bi Fawa'id Muslim*, j.4, Kitab al-Hajj, Bab Ma Yundabu Li al-Muhrim Wa Ghairihi Qatluhu, no.hadis 1198 (Kaherah: Dar al-Wafā', 1998), 208.

- vi. Semua yang dianggap keji oleh bangsa Arab adalah dikira sebagai haram termasuklah segala jenis serangga, katak, penyu dan ketam.

Dalam hal seperti ini, kaedah '*urf*' telah digunakan. Hakikatnya, perkara ini tidak menyalahi kaedah pengambilan hukum di mana dalam keadaan tertentu, adat kebiasaan sesuatu masyarakat itu boleh dijadikan sumber hukum selama mana masih tidak didapati nas-nas syarak yang menghalalkan atau mengharamkannya.¹⁰²

- vii. Sekiranya tiada nas yang mengharamkan di dalam syariat Islam, tetapi Allah Taala telah mengharamkannya kepada umat-umat terdahulu, maka dibolehkan berpegang kepada dua pendapat yang berikut :

- a. kembali kepada hukum asal iaitu harus kerana ketiadaan nas di dalam syariat Islam.
- b. *Istishāb* iaitu mengikut sebagaimana yang telah diharamkan kepada umat terdahulu.

- viii. Apabila sesuatu yang halal telah bercampur dengan najis, maka hukumnya berubah menjadi haram seperti minyak yang telah terkena najis. Begitu juga dengan binatang *jallālah*; iaitu binatang yang memakan kotoran sama ada ayam, angsa, kambing dan sebagainya. Walau bagaimanapun, apabila binatang-binatang ini dipisahkan daripada memakan kotoran dan diberi makanan yang bersih dan suci, maka halal dimakan dagingnya.

- ix. Apabila haiwan yang halal tidak disembelih mengikut hukum syarak, maka ia dianggap sebagai bangkai dan haram memakan dagingnya.

¹⁰²Abdul Karim Zaidan, *al-Wajīz*, 253.

Begitu juga binatang halal yang mati kerana tersepit, terhimpit atau dicekik hukumnya adalah haram.

Penyembelihan yang menepati hukum syarak mestilah memenuhi syarat dan rukun yang telah ditetapkan ke atas orang yang menyembelih, peralatan yang digunakan untuk menyembelih, binatang yang disembelih dan tempat penyembelihannya.

2.3.4.2 Keadaan darurat

Darurat ialah suatu keadaan di mana seseorang itu berasa takut bahawa dirinya akan jatuh sakit dan binasa sekiranya dia tidak makan. Dalam keadaan ini, diharuskan memakan semua jenis makanan termasuk makanan yang diharamkan ketika dalam keadaan aman.

Walau bagaimanapun, keharusan memakan makanan yang diharamkan ini adalah tertakluk kepada beberapa keadaan iaitu :¹⁰³

- i. Wujud perasaan sekurang-kurangnya secara *ẓanni* bahawa dirinya atau penyakit yang dihidapinya akan menyebabkan kematian sekiranya dia tidak makan makanan haram tersebut.
- ii. Tujuan memakan makanan haram tersebut hanyalah sekadar untuk menghilangkan rasa ketakutan dan mengelakkan kemudharatan yang membawa maut. Ini bermakna seseorang yang berada dalam keadaan darurat tidak dibolehkan memakan makanan haram sehingga kenyang.
- iii. Dalam usaha melepaskan diri daripada kelaparan dan kemudharatan, pembunuhan terhadap sesama Muslim tetap diharamkan. Walau

¹⁰³ al-Ghazālī, *al-Wasīṭ Fi al-Mazhab*, j.7, terj. Ahmad Mahmud Ibrahim (Kaherah: Dār al-Salām, 1997), 168.

bagaimanapun, dalam keadaan darurat dibolehkan mengambil hak orang lain dengan syarat meminta izin terlebih dahulu daripada pemiliknya. Sekiranya tidak dibenarkan, maka bolehlah diambil secara paksa.

Pada hakikatnya, keadaan darurat ini masih belum sesuai dipraktikkan di Malaysia memandangkan situasi di sini adalah mudah untuk mendapat sumber-sumber makanan yang halal.

2.3.5 Garis Panduan Pengurusan Makanan Halal

Dalam konteks Negara Malaysia, JAKIM telah diamanahkan sebagai sebuah badan yang antara lainnya mengurus dan mengeluarkan pensijilan halal Malaysia. Sementara SIRIM pula bertanggung jawab menyediakan garis panduan dan peraturan yang mesti dipatuhi sebelum sesebuah premis diberikan pensijilan halal oleh JAKIM. Walau bagaimanapun, JAKIM juga ada menyediakan garis panduan halal secara umum sebagai rujukan kepada masyarakat awam.

2.3.5.1 Panduan Halal JAKIM

Dalam menentukan halal haram sesuatu sumber makanan, JAKIM telah mengeluarkan garis panduan umum yang boleh dijadikan panduan dan rujukan semua pihak, iaitu :¹⁰⁴

i) Haiwan

Haiwan boleh dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu haiwan darat dan haiwan air.

¹⁰⁴ Laman sesawang JAKIM, dicapai 17 Oktober 2011, <http://www.halaljakim.gov.my/>.

Haiwan Darat

Semua haiwan darat halal dimakan kecuali ;

- Haiwan yang tidak disembelih mengikut hukum syarak iaitu anjing dan babi.
- Haiwan yang mempunyai taring atau gading yang digunakan untuk membunuh iaitu haiwan-haiwan buas seperti harimau, beruang, gajah, badak sumbu, kucing dan seumpamanya.
- Burung yang mempunyai kuku pencakar, paruh tajam, makan menyambar (burung pemangsa) seperti burung helang, burung hantu dan seumpamanya.
- Haiwan-haiwan yang disyariatkan oleh Islam untuk dibunuh seperti tikus, kala jengking, burung gagak, lipan, ular dan seumpamanya.
- Haiwan yang dilarang oleh Islam membunuhnya seperti semut, lebah, burung belatuk, burung hud-hud dan labah-labah.
- Haiwan yang dipandang jijik (keji) oleh umum seperti kutu, lalat, ulat dan seumpamanya.
- Haiwan yang hidup di darat dan di air (dua alam) seperti katak, buaya, penyu, anjing laut dan seumpamanya.
- Semua jenis haiwan dan tumbuh-tumbuhan yang dihasilkan oleh bioteknologi DNA adalah halal kecuali yang berasal dari haiwan yang lahir dari salah satu keturunan dari babi atau anjing.

Haiwan Air

Haiwan air ialah haiwan yang boleh hidup secara hakikinya di dalam air sahaja. Ianya adalah halal dan boleh dimakan kecuali yang beracun, memabukkan dan membahayakan kesihatan manusia.

ii) Tumbuh-tumbuhan

Semua jenis tumbuh-tumbuhan dan hasilnya adalah halal dimakan kecuali yang berbisa, beracun, memabukkan, membahayakan kesihatan manusia serta yang dihasilkan oleh bioteknologi DNA yang bersumberkan dari bahan yang haram.

iii) Minuman

Semua air adalah halal diminum kecuali yang beracun, memabukkan dan membahayakan kesihatan manusia dan bercampur dengan benda-benda najis.

vi) Bahan Semulajadi

Semua bahan semulajadi seperti air, mineral dan lain-lain adalah halal kecuali yang bercampur dengan najis, beracun, memabukkan dan membahayakan kesihatan.

v) Bahan Kimia

Semua bahan kimia adalah halal kecuali yang bercampur dengan najis, beracun, memabukkan dan membahayakan kesihatan.

vi) Bahan Tambah

Bahan tambah (*food additives*) seperti penstabil, pewarna dan seumpamanya adalah halal kecuali yang dihasilkan dari sumber haiwan atau tumbuh-tumbuhan yang diharamkan oleh hukum syarak.

Kesemua garis panduan yang telah dikeluarkan oleh JAKIM ini adalah bersandarkan kepada nas-nas syarak dan juga pandangan para ulama yang muktabar. Panduan ini diharapkan dapat memberi kefahaman dan penjelasan kepada pengusaha dan orang awam sama ada Islam atau bukan Islam mengenai aspek halal mengikut hukum syarak.

2.3.5.2 Piawaian Malaysia MS ISO 1500 / 2009

Pengurusan makanan halal meliputi ruang lingkup yang luas bagi menjamin kebersihan dan keselamatannya. Banyak aspek yang perlu diambil kira sebelum sesebuah premis layak diberikan pensijilan halal. Ia meliputi :

a. Pengawalseliaan Premis

Premis makanan bermaksud bangunan dan kawasan tempat diuruskan perniagaan makanan dan minuman termasuk restoran, medan selera, dapur komersial, kafetaria, kedai kek dan pastri, restoran makanan segera, kantin, restoran, kelab/hotel, kiosk, katerer dan lain-lain.¹⁰⁵ Dalam konteks pengurusan hotel, premis yang baik adalah meliputi perkara-perkara berikut :

- i. Susun atur premis hendaklah membenarkan aliran proses yang baik, aliran pergerakan pekerja, amalan kebersihan dan keselamatan yang baik termasuk perlindungan pencegahan serangan makhluk perosak dan pencemaran silang antara operasi dan semasa operasi.

¹⁰⁵ Laman sesawang JAKIM, dicapai 17 Oktober 2011, <http://www.halaljakim.gov.my/>.

- ii. Aliran proses produk daripada penerimaan bahan mentah sehingga produk siap hendaklah mencegah pencemaran silang.
- iii. Premis perlu direkabentuk bagi memudahkan kerja-kerja pembersihan dan membantu penyeliaan kebersihan makanan.
- iv. Kemudahan sanitasi yang mencukupi perlu disediakan dan diselenggara.
- v. Ruang pemunggahan hendaklah direkabentuk bersesuaian bagi membolehkan pemindahan produk yang mudah rosak dapat dilakukan dengan berkesan.
- vi. Premis hendaklah berada di dalam keadaan yang baik dan diselenggara bagi menghalang kemasukan makhluk perosak dan mencegah potensi tempat pembiakan.
- vii. Premis hendaklah diasingkan dan dipisahkan secara berkesan dari ladang ternakan babi atau premis pemprosesannya.
- viii. Binatang peliharaan dan binatang-binatang lain hendaklah dilarang memasuki premis.¹⁰⁶

b. Pembelian Bekalan Sembelihan

Dalam aspek penyediaan makanan berasaskan daging, pihak hotel hanya bertindak sebagai pembeli yang mendapatkan bekalan daging daripada pembekal-pembekal yang telah mereka lantik. Pihak hotel tidak terlibat dalam urusan penyembelihan binatang-binatang tersebut, sebaliknya ia diuruskan oleh pembekal-pembekal yang telah mendapat pensijilan halal.

¹⁰⁶ MS 1500 : 2009, Department Of Standards Malaysia.

Walaupun bagaimanapun, pihak hotel bertanggungjawab memastikan bekalan daging yang diterima telah diuruskan mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh JAKIM dan memenuhi keperluan Standard Malaysia. Pemantauan ke atas bekalan daging ini seharusnya bermula daripada urusan sembelihan sehinggalah kepada urusan penghantaran.

c. Penyediaan Bahan Makanan

Makanan dan juga minuman bermaksud barang-barang yang dibuat / dihasilkan atau hasil atau penghasilan / pengeluaran yang melibatkan makanan dan minuman.¹⁰⁷ Di antara ciri-ciri makanan yang dianggap halal adalah :

- i. Ia tidak mengandungi apa-apa bahan daripada haiwan yang tidak halal kepada orang Islam mengikut hukum syarak atau produk daripada haiwan yang tidak disembelih mengikut hukum syarak.
- ii. Ia tidak mengandungi najis mengikut hukum syarak.
- iii. Ia selamat dimakan, tidak beracun, tidak memabukkan atau tidak memudaratkan kesihatan.
- iv. Ia tidak disediakan, diproses atau dikilang menggunakan peralatan yang dicemari najis mengikut hukum syarak.
- v. Ia tidak mengandungi mana-mana bahagian atau anggota manusia atau hasil daripadanya yang tidak dibenarkan oleh hukum syarak.
- vi. Semasa penyediaan, pemprosesan, pembungkusan, penyimpanan atau pengangkutan, makanan tersebut diasingkan daripada makanan lain yang tidak menepati keperluan dalam butiran i, ii,

¹⁰⁷ Laman sesawang JAKIM, dicapai 17 Oktober 2011, <http://www.halaljakim.gov.my/>.

iii, iv atau v di atas atau bahan-bahan lain yang telah disahkan sebagai najis oleh hukum syarak.¹⁰⁸

d. Penyelenggaraan Peralatan

Semua jenis peralatan yang digunakan di dalam pengurusan makanan halal hendaklah mematuhi garis panduan sebagaimana berikut :

- i. Peralatan, perkakas, mesin dan bahan bantuan pemprosesan yang digunakan untuk memproses makanan halal hendaklah direka bentuk dan dibina untuk memudahkan proses pembersihan dan hendaklah tidak dibuat daripada atau tidak mengandungi sebarang bahan yang telah disahkan sebagai najis oleh hukum syarak dan hendaklah digunakan bagi makanan halal sahaja.
- ii. Peralatan, perkakas mesin dan bahan bantuan pemprosesan yang pernah digunakan atau bersentuhan dengan najis *mughallazah*, hendaklah disamak mengikut hukum syarak.
- iii. Dalam kes penukaran aliran pemprosesan (*processing lines*) yang melibatkan najis *mughallazah* ke aliran pemprosesan makanan halal, aliran tersebut hendaklah disamak mengikut hukum syarak. Prosedur ini hendaklah diselia dan disahkan oleh pihak berkuasa bertauliah. Aliran yang telah ditukarkan hendaklah beroperasi hanya untuk pengeluaran produk makanan halal pada setiap masa. Ulangan penukaran aliran tadi ke aliran yang melibatkan najis *mughallazah* dan kemudian berbalik semula ke aliran halal, adalah tidak dibenarkan sama sekali.

¹⁰⁸ MS 1500 : 2009, Department Of Standards Malaysia.

- iv. Bagi peralatan yang digunakan untuk penyembelihan haiwan, ia mestilah tajam dan bukan terdiri daripada tulang, kuku atau gigi.¹⁰⁹

e. Pengangkutan dan Penghantaran

Dalam urusan yang berkaitan dengan pengangkutan makanan halal, ia mestilah dikategorikan dan dilabel terlebih dahulu untuk mengelakkannya daripada bercampur atau dicemari oleh bahan-bahan yang tidak halal atau yang dianggap sebagai najis oleh hukum syarak.

Seterusnya, kenderaan pengangkutan yang digunakan seperti trak pengangkut, van atau sebagainya hendaklah dikhaskan serta bersesuaian dengan jenis produk halal tersebut. Ia juga mestilah berada dalam keadaan yang bersih dan selamat sebagaimana yang dituntut oleh syarak.

f. Pembangunan Modal Insan

Pengurusan makanan halal juga tidak mengabaikan aspek kualiti pekerja dan kakitangan. Latihan kepada para pekerja dan kakitangan adalah amat penting agar mereka mampu menghasilkan produk yang dapat memenuhi kehendak dan cita rasa pelanggan. Namun, perkara yang paling penting dimiliki oleh setiap pengusaha dan juga para pekerja adalah nilai kerohanian. Nilai ini penting kerana ia dapat menjamin keberkatan hasil usaha yang dilakukan. Dengan wujudnya nilai ini juga dapat mengelakkan manusia daripada terjebak kepada perkara-perkara dosa dan maksiat sama ada secara disedari ataupun sebaliknya.

¹⁰⁹MS 1500 : 2009, Department Of Standards Malaysia.

Oleh kerana dalam perniagaan makanan memerlukan komunikasi antara sesama manusia, maka nilai-nilai yang baik amat diperlukan seperti adab-adab berpakaian, tutur kata, pergaulan, layanan dan sebagainya.¹¹⁰ Nilai-nilai kerohanian seperti ini merupakan faktor yang dapat menjamin keimanan di samping dapat menarik kehadiran lebih ramai pelanggan Muslim khususnya. Akan tetapi dalam banyak keadaan, nilai-nilai seperti ini sering diabaikan oleh para pekerja.

Ringkasnya, pengurusan makanan halal bukan sekadar mengambil kira aspek kebersihan dan keselamatan yang terdapat di dalam kandungan makanan sahaja, bahkan ia juga mengambil kira aspek persekitaran yang bersih dan selamat. Di samping itu, aspek kebersihan diri individu yang terlibat juga diambil kira sebagai salah satu faktor yang menjamin sesuatu makanan itu mencapai tahap *ḥalālān ṭayyiban*.

Oleh kerana itu, garis panduan pengurusan makanan halal yang telah dijelaskan di atas, dijadikan sebagai asas oleh pengkaji dalam melakukan analisis terhadap pengurusan makanan halal di hotel dengan memberi fokus kepada lima aspek utama iaitu pembelian bahan mentah, penyediaan sajian di dapur, persediaan staf, kebersihan dan keselamatan.

2.4 KESIMPULAN

Maklumat-maklumat yang terkandung di dalam bab kedua ini dijadikan sebagai asas apabila pengkaji melakukan analisis di dalam bab keempat. Pengkaji memfokuskan kepada beberapa aspek penting sebagai landasan analisis, antaranya mengenai kriteria

¹¹⁰ Che Bakar Che Mat et al., “Konsep Syarak Dan Wara’ Dalam Pemprosesan Makanan” (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

hotel Islam sebagaimana yang telah dikeluarkan oleh Crescenrating Pte. Ltd. Pengkaji juga memfokuskan lima *Maqāṣid Shari'ah* yang telah dijelaskan di dalam bab ini untuk digunakan sebagai asas analisis. Seterusnya, pengkaji melakukan analisis terhadap pengurusan makanan halal berasaskan kepada garis panduan halal JAKIM dan MS ISO yang juga telah dijelaskan di dalam bab ini. Kesemua data dan maklumat yang diperlukan untuk analisis, diperolehi melalui sesi temubual dan juga pemerhatian di lokasi kajian.

BAB TIGA :

PROFIL HOTEL DE PALMA, AMPANG, SELANGOR

3.1 PENDAHULUAN

Di dalam bab ketiga ini, pengkaji akan menjelaskan mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan profil hotel De Palma Ampang. Pengkaji akan menjelaskan mengenai latar belakang penubuhan dan lokasi yang menjadi kajian dalam penulisan ini. Pengkaji juga akan menjelaskan mengenai misi, visi dan juga moto yang digunakan oleh pihak pengurusan hotel ini dalam usaha menarik pelanggan datang ke hotel mereka.

Seterusnya, pengkaji juga akan menjelaskan mengenai struktur pengurusan hotel De Palma serta pengurusan makanan halal di hotel ini yang bertanggung jawab mengenengahkan imej hotel ini sebagai *Islamic Hotel*. Selain itu, pengkaji juga akan menjelaskan mengenai kemudahan serta aktiviti-aktiviti yang dijalankan di hotel ini termasuklah aktiviti pengurusan makanan halal di sini. Aktiviti serta perkhidmatan yang ditawarkan di sini adalah sebagai memenuhi keperluan pelancong yang menghadapi kesukaran untuk mendapatkan pakej hotel yang dapat memenuhi tuntutan hidup mereka sebagai seorang Muslim.

3.2 LATAR BELAKANG

Rangkaian hotel De Palma dimiliki oleh Perbadanan Kemajuan Negeri Selangor (PKNS) iaitu sebuah perbadanan yang dimiliki oleh Kerajaan Negeri Selangor. Hotel ini memulakan operasinya di Shah Alam dan kemudiannya semakin berkembang ke beberapa daerah di Selangor. Rangkaian hotel ini diuruskan oleh Biztel Sdn. Bhd., sebuah

syarikat pengurusan hotel milik penuh bumiputera.¹¹¹ Sehingga kini, hotel De Palma mempunyai lima rangkaian hotel iaitu di Shah Alam, Ampang, Kuala Selangor, Sepang dan juga di Kuching, Sarawak. Hotel De Palma Shah Alam ditubuhkan pada bulan November 1995, manakala hotel De Palma Ampang ditubuhkan pada bulan Oktober 1996. Hotel De Palma Kuala Selangor pula ditubuhkan pada bulan Ogos 1997, manakala hotel De Palma Sepang yang ditubuhkan pada tahun yang sama iaitu 1997 telah ditukar status pada pertengahan tahun 2011 sebagai sebuah pusat latihan untuk staf selain dibuka kepada pihak luar. Manakala yang terbaru adalah hotel De Palma Kuching yang ditubuhkan pada pertengahan tahun 2011.¹¹²

Bagi tujuan kajian ini, pengkaji telah memilih Hotel De Palma Ampang yang terletak di Jalan Selaman 1/2, Palm Square, Ampang Point, Jalan Ampang, 68000 Ampang. Pemilihan ini dibuat kerana di sinilah terletaknya pejabat Pengurus Besar rangkaian Hotel De Palma.

Sepanjang operasinya, De Palma telah mendapat beberapa anugerah di atas pencapaiannya yang cemerlang dalam industri perhotelan berkonsepkan syariah, antaranya '*Halal Journal Award – Travel And Hospitality*', '*Best Service Provider Of The Year*' dan '*Business Leadership Award*'.¹¹³

Program Pematuhan Syariah (*syariah compliant*) telah dilancarkan pada tahun 2008 di semua rangkaian hotel ini. Pematuhan ini bukan hanya dalam aspek makanan dan minuman sahaja, bahkan merangkumi keseluruhan operasi yang dijalankan di sini. Ia termasuklah dalam aspek penyediaan kemudahan pelanggan dan aktiviti-aktiviti yang selaras dengan tuntutan Syariat. Keadaan ini telah mewujudkan satu trend baru

¹¹¹*Ibid.*

¹¹² Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

¹¹³ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

berbanding hotel-hotel konvensional lain yang masih menyediakan minuman keras serta aktiviti-aktiviti yang bertentangan dengan tuntutan Syariat.

3.3 VISI, MISI DAN MOTO

Pihak pengurusan hotel berusaha menjadikan Hotel De Palma sebagai pilihan utama kepada pelanggan-pelanggannya melalui penawaran produk dan perkhidmatan yang mematuhi tuntutan Syariat berdasarkan visi berikut :-

*“To be the preferred hotel offering product and services conforming to syariah compliant.”*¹¹⁴ (rujuk lampiran C)

Visi yang telah ditetapkan ini bersesuaian dengan matlamat pihak pengurusan untuk menjadikan hotel ini sebagai premis yang mematuhi kriteria *syariah compliant* melalui penawaran produk-produk dan perkhidmatan yang halal di sisi Islam. Bagi merealisasikan visi ini, pihak hotel telah menghentikan penawaran produk-produk yang tidak menepati kehendak Syariat seperti minuman keras, makanan tidak halal dan seumpamanya. Pihak hotel juga berusaha memberikan perkhidmatan yang terbaik selaras dengan tuntutan syariat. Antaranya menyediakan bilik-bilik penginapan yang dilengkapi dengan keperluan pengunjung Muslim, kakitangan yang sentiasa menutup aurat, makanan yang diiktiraf halal dan sebagainya.

Dalam usaha mencapai visi ini juga, pihak pengurusan hotel telah menumpukan sasaran mereka terutamanya kepada pelancong-pelancong Muslim sama ada yang mempunyai urusan perniagaan atau sebaliknya. Usaha yang dilakukan ini terkandung di dalam misi hotel iaitu :-

*“To achieve the highest market shares in return by offering syariah products to business and leisure muslim travellers.”*¹¹⁵

¹¹⁴ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

Penerimaan yang baik di kalangan pelancong Muslim terhadap produk hotel ini diyakini dapat memberikan pulangan yang tinggi dalam persaingan industri perhotelan masa kini. Antara faktor penerimaan oleh para pelanggan ini adalah wujudnya suasana penginapan yang bercirikan Islam dengan kemudahan-kemudahan ibadat serta penyediaan makanan dan minuman halal.

Walau bagaimanapun, matlamat utama perniagaan ini bukanlah semata-mata mendapatkan keuntungan material, tetapi juga untuk mendapatkan keuntungan akhirat. Perkara ini diakui oleh pengurus hotel ini sendiri di mana beliau meyakini bahawa setiap kebaikan yang dilakukan akan mendapat ganjaran yang baik di sisi Allah SWT.¹¹⁶ Justeru, dalam konteks perniagaan di hotel, usaha yang dilakukan untuk memudahkan para pengunjung mendapatkan sumber makanan halal dianggap sebagai suatu kebaikan yang mendatangkan keuntungan akhirat.

Bagi merealisasikan matlamat keuntungan dunia dan akhirat, pihak pengurusan hotel telah menetapkan moto iaitu '*Memantapkan Pematuhan Syariah*'¹¹⁷ dalam pengoperasian mereka. Melalui moto ini, keseluruhan operasi di hotel sama ada yang berkaitan pengurusan fasiliti, pengurusan sumber manusia mahupun pengurusan makanan dan minuman, kesemuanya dipantau oleh sebuah Panel Penasihat Syariah yang telah dilantik oleh pihak pengurusan hotel ini.

Panel Penasihat Syariah ini dianggotai oleh beberapa individu luar yang mempunyai kepakaran dalam bidang masing-masing. Ia adalah sebagai tanda kesungguhan mereka untuk mengamalkan konsep pematuhan Syariah di hotel secara keseluruhannya. Bagi menunjukkan kesungguhan ini juga, pihak pengurusan hotel telahpun berjaya mendapatkan pengiktirafan halal dalam penyediaan makanan dan

¹¹⁵ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

¹¹⁶ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

¹¹⁷ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

minuman daripada Jabatan Agama Islam Selangor di kesemua lima rangkaian Hotel De Palma.

3.4 STRUKTUR ORGANISASI

Secara umumnya, pengurusan hotel yang berlatar belakang konvensional tidak menyediakan jawatan yang terlibat secara khusus dalam urusan keagamaan.¹¹⁸ Keadaan ini berbeza dengan pengurusan hotel-hotel yang berlatarbelakangkan Islam sepertimana Hotel De Palma dan lain-lain lagi.

3.4.1 Struktur Organisasi Pengurusan Rangkaian Hotel De Palma

Dalam konteks pentadbiran rangkaian hotel De Palma, rangkaian hotel ini diterajui oleh seorang pengerusi dan tiga orang Ahli Lembaga Pengarah. Pengoperasian rangkaian hotel ini pula diketuai oleh seorang Pengurus Besar Kumpulan, seorang Pengarah Kumpulan Kewangan dan Pentadbiran, seorang Pengurus Operasi di Ampang, empat orang Pengurus Residen yang mengetuai operasi di Kuala Selangor, Shah Alam, Sepang dan Kuching, serta seorang memegang jawatan Pentadbir Eksekutif.¹¹⁹ (rujuk lampiran C)

Bagi memastikan Hotel De Palma konsisten mengamalkan konsep syariah di dalam perkhidmatannya, satu Panel Penasihat Syariah telah diwujudkan bagi menasihati dan memantau operasi rangkaian hotel ini. Kewujudan panel ini akan dapat memastikan perjalanan hotel sentiasa berada di landasan yang betul mengikut lunas-lunas agama. Ahli panel yang dilantik menganggotai jawatankuasa tersebut adalah terdiri dari berbagai

¹¹⁸ Najahudin Lateh et al., “Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadis Ahkam” (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan Dan Pelancongan Islam 2010, Shah Alam, CITU UiTM, 22-23 Jun 2010).

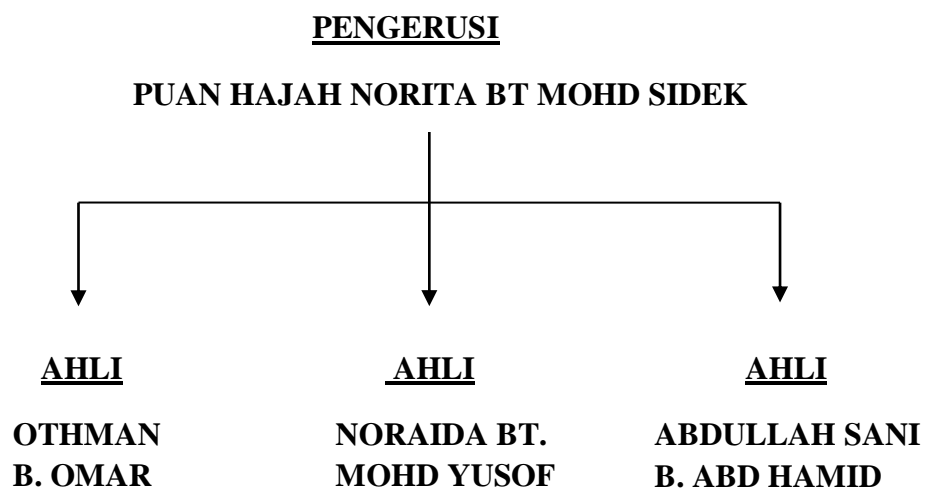
¹¹⁹ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

latarbelakang pekerjaan sama ada yang terlibat di dalam bidang pentadbiran mahupun dalam bidang akademik, antaranya pegawai masjid, pegawai Jabatan Agama Islam Negeri dan pensyarah universiti.

Selain itu, jawatan imam tetap telah diwujudkan di setiap rangkaian hotel ini bagi tujuan mengimarahkan surau dengan solat berjemaah. Imam-imam yang telah dilantik ini juga berperanan untuk mengembangkan ilmu-ilmu keagamaan terutamanya di kalangan warga hotel. Melalui cara ini, akan dapat memantapkan lagi proses pematuhan syariah sebagaimana yang telah ditetapkan di dalam moto hotel ini.

Secara ringkasnya, struktur organisasi Pengurusan Rangkaian Hotel De Palma dapat ditunjukkan melalui rajah-rajah yang telah diadaptasikan oleh pengkaji daripada data-data yang telah diperolehi. Rajah 3.1 menunjukkan carta organisasi Lembaga Pengarah Rangkaian Hotel De Palma, sebagaimana di bawah :

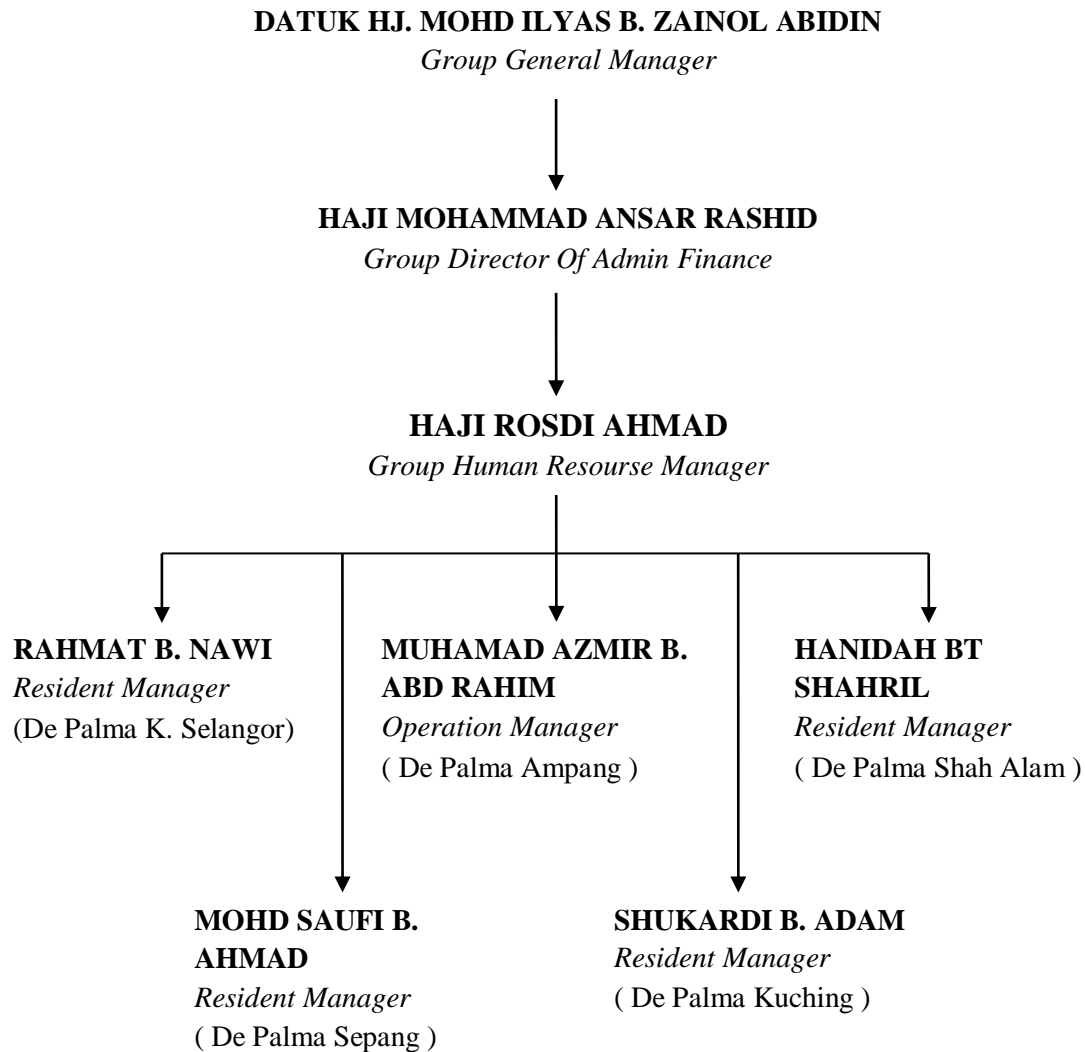
Rajah 3.1 Lembaga Pengarah Rangkaian Hotel De Palma



Sumber : Laman Rasmi Hotel De Palma, www.depalmahotel.com.

Seterusnya, rajah 3.2 pula menunjukkan carta organisasi Jawatankuasa Pengurusan Rangkaian Hotel De Palma, sebagaimana di bawah :

Rajah 3.2 Struktur Organisasi Pengurusan Rangkaian Hotel De Palma



Sumber : Laman Rasmi Hotel De Palma, www.depalmahotel.com.

3.4.2 Struktur Organisasi Hotel De Palma Ampang

Dalam konteks pengurusan di Hotel De Palma Ampang yang menjadi lokasi kajian dalam penulisan ini, pengurusannya diterajui oleh Datuk Haji Mohd Ilyas Zainol Abidin yang juga merupakan Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma.¹²⁰ Sebagai pengurus, beliau mempunyai tanggungjawab yang besar dalam memastikan misi dan visi hotel ini dapat dicapai. Beliau bertanggungjawab sepenuhnya ke atas operasi yang dijalankan di hotel ini. Beliau perlu membuat kajian dan penyelidikan berkaitan pemasaran, khususnya mengenai pembangunan hotel baru di sekitar kawasan yang ada. Beliau juga bertanggungjawab mengembangkan konsep-konsep hotel, polisi-polisi pengoperasian dan strategi-strategi pemasaran yang progresif. Selain itu, beliau juga terlibat sama dalam urusan latihan kakitangan disamping memainkan peranan penting sebagai penasihat dalam institusi-institusi pelancongan.¹²¹

Tugas-tugas Pengurus Hotel ini dibantu oleh seorang Pengurus Operasi bagi mengurangkan bebanan kerana selaku Pengerusi Persatuan Pengusaha Hotel Malaysia, Pengurus Hotel ini banyak terlibat dengan urusan-urusan luar. Pengurus Operasi hotel ini diberikan tanggungjawab untuk memfokuskan kepada operasi di hotel termasuk merancang strategi pemasaran dan jualan, meningkatkan pengurusan perkhidmatan yang berkualiti dan juga merancang latihan yang bersesuaian kepada kakitangan hotel.

Bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan, operasi di hotel ini telah dibahagikan kepada beberapa bahagian yang utama seperti Bahagian Bilik-Bilik, Bahagian Pemasaran dan Jualan, Bahagian Akaun, Bahagian Sumber Manusia, Bahagian Penyelenggaraan, Bahagian Pembelian, Bahagian Sekuriti dan Bahagian Pengurusan Halal.

¹²⁰ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

¹²¹ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

a. Bahagian Bilik-Bilik

Bahagian ini menguruskan perkhidmatan penyewaan bilik-bilik penginapan kepada tetamu hotel. Ia adalah merupakan satu bahagian yang penting dalam pengurusan hotel. Ini kerana bahagian ini mempunyai hubungan secara terus dengan tetamu-tetamu hotel yang ingin menginap di sini. Pengurusan bahagian ini menyediakan berbagai-bagai kemudahan perkhidmatan kepada pelanggan yang menginap di hotel ini. Antaranya ialah perkhidmatan '*house-keeping*' di mana kebersihan bilik-bilik sewa dan ruang-ruang awam akan sentiasa dipastikan berada pada tahap yang memuaskan pelanggan. Perkhidmatan dobi juga disediakan kepada para pelanggan yang memerlukannya. Selain itu, bahagian ini juga menyediakan pekerja yang ditugaskan untuk membantu pelanggan yang memerlukan bantuan untuk mengangkut barangan mereka ke bilik sewaan.

Pengurusan bahagian bilik ini juga bertanggungjawab dalam menguruskan tempahan-tempahan bilik daripada para pelanggan sama ada yang dibuat melalui telefon, fax, surat dan sebagainya. Justeru, bagi memaksimumkan kadar penyewaan bilik, pekerja di bahagian kaunter hadapan bertugas secara syif siang dan malam. Pekerja-pekerja ini bertanggungjawab melayani semua panggilan telefon daripada pelanggan. Bahagian ini juga bekerjasama dengan bahagian pemasaran dan jualan bagi menyelaraskan kadar penyewaan bilik penginapan.

b. Bahagian Pemasaran dan Jualan

Bahagian ini bertanggungjawab melakukan promosi dan pengiklanan bertujuan menarik minat orang ramai untuk menginap di hotel ini. Bahagian ini juga bertindak mengemukakan pelan dan strategi pemasaran yang berkesan supaya matlamat yang telah ditetapkan oleh pihak hotel dapat dicapai.

c. Bahagian Akaun

Bahagian ini bertanggungjawab memantau dan menyelia seluruh transaksi kewangan hotel dan memberikan laporan mengenai keadaan kewangan semasa hotel. Selain itu, bahagian ini juga bertanggungjawab menyediakan belanjawan dan membuat jangkaan pendapatan hotel.

d. Bahagian Sumber Manusia

Bahagian ini bertanggungjawab memastikan bekalan tenaga kerja di hotel adalah mencukupi di samping berusaha mendapatkan tenaga kerja yang baharu apabila diperlukan oleh pihak hotel. Bahagian ini juga bertanggungjawab menguruskan latihan yang berkaitan kepada pekerja-pekerja hotel sebagai nilai tambah kepada mereka, terutamanya kepada pekerja-pekerja yang baharu. Selain itu, bahagian ini juga menguruskan rekod-rekod pekerja dan memastikan disiplin pekerja agar sentiasa mematuhi peraturan-peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan.

Pihak pengurusan hotel tidak menyediakan peraturan yang khusus dalam soal memakai pakaian menutup aurat di kalangan pekerja wanita. Namun di kalangan pekerja wanita Muslim, mereka sentiasa diberikan galakan untuk berpakaian menutup aurat dan berdisiplin melalui nasihat ketua bahagian di samping tazkirah-tazkirah yang diadakan selepas solat-solat fardhu. Selain itu, imej hotel yang berkonsepkan syariah ini juga secara tidak langsung telah mendorong para pekerjanya untuk sentiasa berpakaian menutup aurat.

e. Bahagian Penyelenggaraan

Bahagian ini bertanggungjawab memastikan keselamatan struktur bangunan berada dalam keadaan yang baik. Pekerja-pekerja di bahagian ini perlu juga memastikan bahagian luar dan dalam bangunan tiada kecacatan atau kerosakan seperti sistem pempaipan, sistem elektrik dan lain-lain lagi. Walau bagaimanapun, kerja-kerja pembaikpulihan yang melibatkan kos yang besar pada kebiasaannya diberikan kepada kontraktor luar yang pakar di dalam kerja-kerja tersebut.

f. Bahagian Pembelian

Bahagian ini bertanggungjawab keatas pembelian barang-barang kegunaan hotel seperti alat tulis, perabot, bahan-bahan masakan dan sebagainya. Walau bagaimanapun, bagi pembelian bahan-bahan masakan, ia hanya dibeli melalui pembekal-pembekal yang telah dipilih di dalam mesyuarat Jawatankuasa Halal.

g. Bahagian Sekuriti

Bahagian ini bertanggungjawab memastikan semua pelanggan dan pekerja hotel berada dalam keadaan selamat. Bahagian ini juga bertanggungjawab memastikan supaya tidak berlaku kecurian yang membabitkan barang-barang milik pelanggan dan juga harta benda hotel.

h. Bahagian Pengurusan Halal

Bahagian ini mengandungi Jawatankuasa Pengurusan Halal yang diwujudkan bagi memantapkan pengurusan halal di Bahagian Makanan dan Minuman. Bahagian ini telah mendapat pensijilan halal daripada Jabatan Agama Islam Selangor pada tahun 2009.¹²² Ia merupakan salah satu bahagian penting dalam pengurusan hotel selain bahagian bilik-bilik yang menyumbangkan banyak keuntungan dalam perniagaan hotel. Fungsi utama bahagian ini ialah membekalkan makanan dan minuman halal kepada pelanggan hotel.

Bahagian ini bertanggungjawab sepenuhnya kepada penyediaan makanan dan minuman halal di restoran hotel. Jawatankuasa Pengurusan Halal yang telah dilantik ini akan memastikan makanan dan minuman yang disediakan adalah sedap dan berkualiti tinggi serta dipastikan benar-benar halal. Untuk tujuan itu, perbincangan selalu dilakukan bersama chef-chef yang berkenaan.

Tanggungjawab lain yang ditetapkan di bahagian ini adalah merancang menu makanan yang baharu atau menukar menu mengikut masa dan keadaan-keadaan yang tertentu. Dapur makanan, peralatan dan pinggan mangkuk juga perlu dipastikan agar sentiasa berada dalam keadaan bersih dan teratur. Seterusnya, khidmat menyediakan hidangan kepada para pelanggan juga dipastikan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, bahagian ini juga bertanggungjawab membekalkan perkhidmatan makanan dan minuman kepada pelanggan yang ingin menikmati hidangan di dalam bilik penginapan.

Jawatankuasa Pengurusan Halal yang telah dilantik ini juga bertanggungjawab memastikan pengurusan di bahagian ini menepati kehendak-kehendak syariat disamping mematuhi peraturan dan garis panduan halal yang telah dikeluarkan oleh pihak berkuasa. Seterusnya, Jawatankuasa ini bertanggungjawab memantau segala aktiviti berkaitan

¹²² Puan Nadezha Othman (Setiausaha 1, Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

pengurusan makanan halal bermula dari urusan pembelian sehinggalah kepada penyediaan dan hidangan kepada tetamu. Selain itu, jawatankuasa ini juga bertanggungjawab memastikan syarikat-syarikat pembekal yang berurusan dengan pihak hotel telah mendapatkan pensijilan halal terlebih dahulu daripada Jabatan Agama Islam Negeri ataupun JAKIM.

Jawatankuasa Pengurusan Halal di hotel ini mempunyai struktur pengurusannya yang tersendiri bertujuan melicinkan perjalanan dan operasi halal di sini. Di bawah struktur pengurusan ini, beberapa orang pegawai telah dilantik untuk melaksanakan tanggungjawab yang berkaitan dengan pengurusan halal.¹²³

i. Pegawai Pembelian

Pegawai ini mewakili Bahagian Pembelian yang bertanggungjawab ke atas semua pembelian barang-barang keperluan hotel. Beliau bertanggungjawab memastikan barangan keperluan sumber makanan yang dibeli adalah pada harga yang berpatutan dan mempunyai kualiti. Pegawai ini juga bertanggungjawab memastikan barangan yang dibeli adalah halal dan dibekalkan oleh pembekal yang telah mendapat pensijilan halal.

ii. Pegawai Sumber Manusia

Pegawai ini mewakili Bahagian Sumber Manusia yang bertanggungjawab memastikan bekalan tenaga kerja di hotel adalah mencukupi termasuk bekalan tenaga kerja di Bahagian Pengurusan Halal. Pegawai ini juga bertanggungjawab memastikan staf-staf di Bahagian Pengurusan Halal dapat menyertai latihan-latihan, seminar-seminar

¹²³ Puan Nadezha Othman (Setiausaha 1, Jawatankuasa Pengurusan Halal, Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

atau kursus-kursus yang berkaitan makanan halal sama ada yang dianjurkan oleh pihak hotel mahupun pihak-pihak luar.

iii. Pegawai Kebersihan

Pegawai ini diberikan tanggungjawab untuk memastikan aspek-aspek kebersihan di hotel dijaga dengan baik terutamanya di bahagian makanan dan minuman. Tahap kebersihan di bahagian ini mestilah mematuhi garis panduan yang telah ditetapkan oleh pihak pengeluar sijil halal kepada hotel ini iaitu Jabatan Agama Islam Selangor.

iv. *Sous Chef*

Pegawai ini berperanan sebagai ketua chef yang bertanggungjawab di bahagian dapur. Pegawai ini akan menentukan menu dan resipi masakan yang akan dihidangkan kepada para pelanggan setiap hari. Pegawai ini juga akan memastikan bahan bekalan masakan sentiasa mencukupi dan disimpan dalam keadaan yang baik. Selain itu, pegawai ini juga akan memastikan latihan yang bersesuaian diberikan kepada para chef di bahagian dapur ini.

v. Pegawai Makanan Dan Minuman

Pegawai ini bertanggung jawab di dalam penyediaan makanan dan minuman kepada para tetamu di bahagian ruang makan tetamu. Pegawai ini juga bertanggung jawab menentukan jenis-jenis minuman yang akan disediakan di ruang makan tamu. Selain itu, pegawai ini juga akan memastikan staf-staf di bahagian pelayanan tetamu

mendapat pendedahan dan latihan yang mencukupi terutamanya mengenai aspek komunikasi yang baik kepada pelanggan.

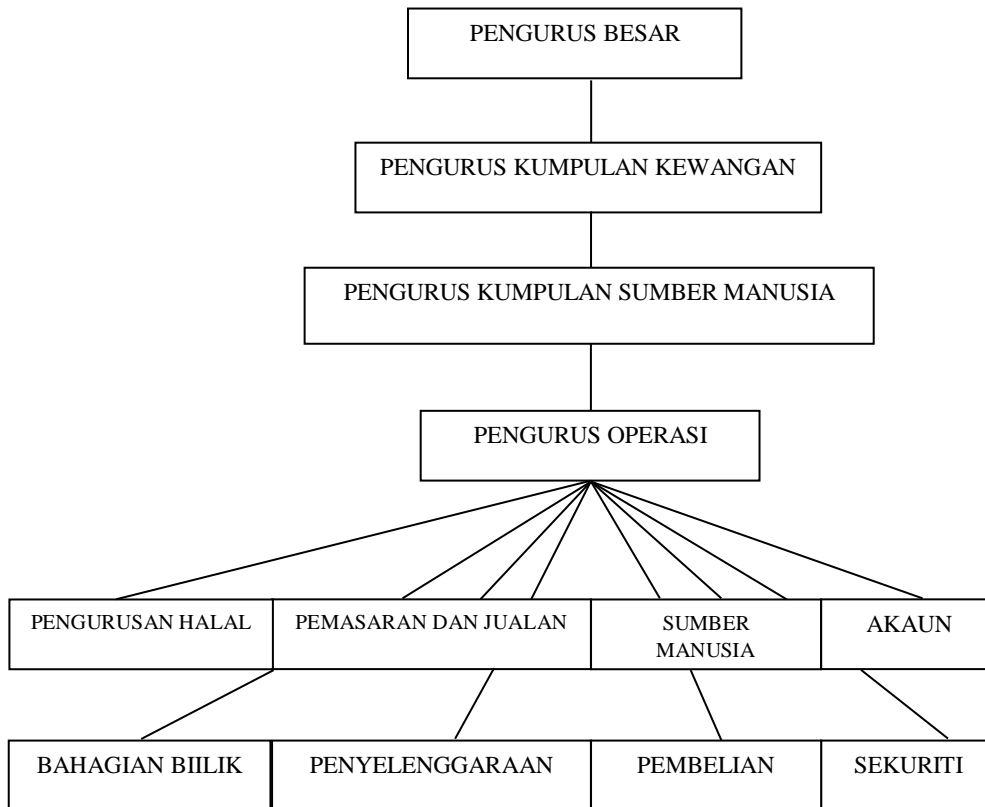
vi. Pegawai Penyelenggaraan

Pegawai ini diberikan tanggung jawab untuk melakukan pemantauan terhadap tahap keselamatan peralatan-peralatan yang digunakan untuk penyediaan makanan dan minuman. Ini termasuklah juga pemantauan terhadap stor-stor penyimpanan bahan mentah dan peti-peti sejuk yang terdapat di sini.

Secara ringkasnya, semua kenyataan yang telah dijelaskan oleh pengkaji mengenai pengoperasian Hotel De Palma Ampang, dapat digambarkan melalui rajah-rajah yang telah diadaptasi oleh pengkaji daripada maklumat dan data-data yang telah dikumpulkan. Rajah 3.3 yang ditunjukkan di bawah dapat menjelaskan mengenai struktur organisasi Pengurusan Hotel De Palma Ampang.

Rajah 3.3 Struktur Organisasi Pengurusan Hotel De Palma Ampang

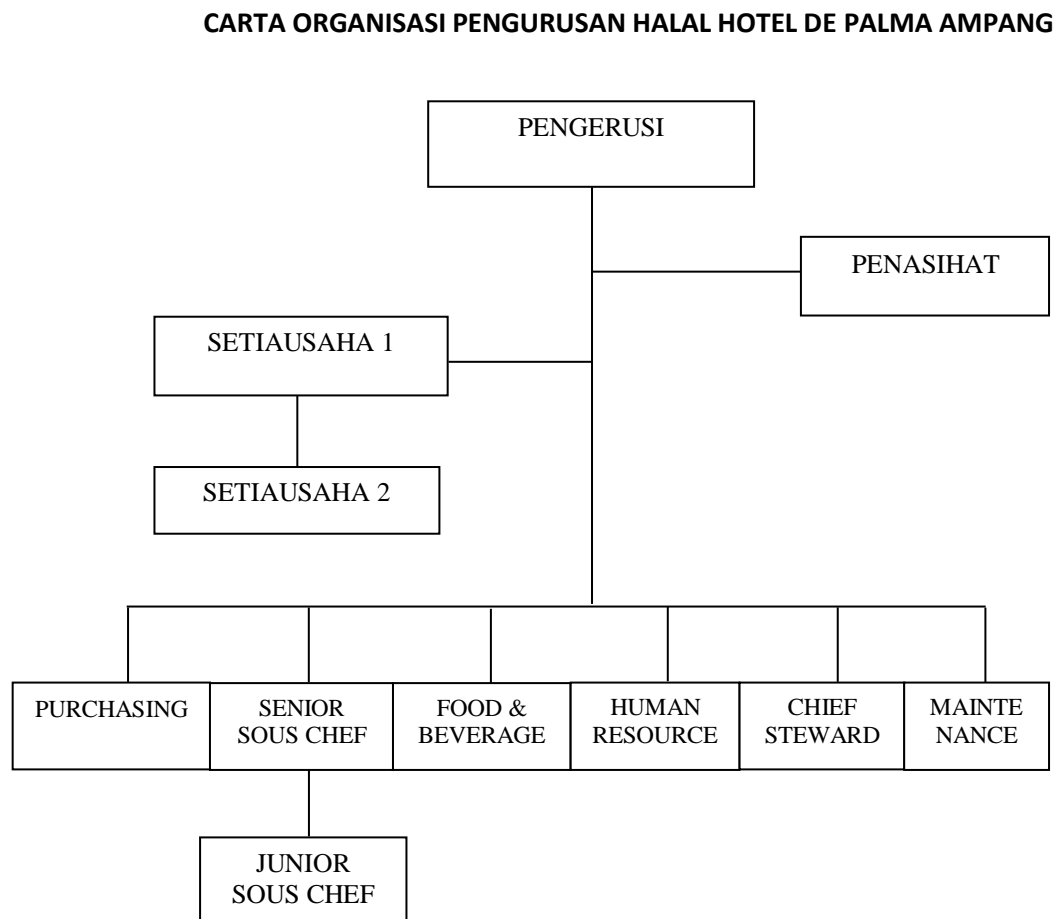
CARTA ORGANISASI PENGURUSAN HOTEL DE PALMA AMPANG



Sumber : Puan Nadezha Othman, Setiausaha 1, Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma, Ampang.

Seterusnya, rajah 3.4 pula dapat menggambarkan mengenai struktur organisasi Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang, sebagaimana di bawah :

Rajah 3.4 Struktur Organisasi Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang



Sumber : Puan Nadezha Othman, Setiausaha 1, Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma, Ampang.

3.5 KEMUDAHAN DAN AKTIVITI

Pihak pengurusan hotel De Palma Ampang telah menyediakan pelbagai kemudahan dan aktiviti yang Islamik kepada tetamu yang dapat memenuhi keperluan beribadat sepanjang berada di hotel. Sebagai hotel yang berkonsepkan Syariah, tingkat enam hotel ini telah dijadikan tingkat khusus untuk para tetamu yang beragama Islam sahaja. Ruang koridor di tingkat ini juga dihiasi dengan khat ayat-ayat al-Quran dan lain-lain hiasan yang bercirikan Islam.

3.5.1 Kemudahan Hotel De Palma

Sebagai sebuah hotel berkonsepkan syariah, hotel De Palma menyediakan pelbagai kemudahan yang dapat memenuhi keperluan beribadat bagi para pengguna Muslim. Antara kemudahan tersebut seperti bilik penginapan yang dilengkapi kemudahan beribadat, surau untuk mereka berjemaah dan juga hidangan makanan dan minuman halal.

(a) Bilik penginapan

Hotel ini mengandungi 204 buah bilik penginapan keseluruhannya dengan menawarkan lima kategori bilik penginapan yang berlainan kepada para tetamu mengikut kesesuaian dan keinginan mereka. Kategori bilik penginapan tersebut ialah *Superior, Business, Junior Suite, Executive Suite* dan *Islamic Room*.¹²⁴ Setiap kategori bilik yang ditawarkan kepada para tetamu mempunyai keistimewaannya sendiri disamping kemudahan-kemudahan asas sebagaimana yang biasa terdapat di hotel-hotel

¹²⁴ Laman sesawang Hotel De Palma, dicapai 12 Julai 2011, <http://www.depalmahotel.com>.

yang lain. Antara kemudahan asas yang terdapat di setiap bilik penginapan ini seperti penghawa dingin, televisyen, telefon, peti keselamatan, penyediaan minuman kopi dan sebagainya.

Di dalam semua bilik penginapan *Islamic Room* yang terletak di tingkat enam, tetamu akan dibekalkan dengan telekung solat wanita, kain sarung solat lelaki, al-Quran, tafsir al-Quran dan tasbih. Ia bagi memenuhi keperluan dan memudahkan mereka untuk melaksanakan ibadat dengan lebih selesa. Selain itu, bilik penginapan ini juga disediakan dengan buku-buku agama dan risalah agama sebagai bahan bacaan. Sudut-sudut tertentu di bilik juga ditampal dengan doa-doa tertentu seperti doa melihat cermin dan doa sebelum tidur.

Di dalam bilik-bilik penginapan selain daripada *Islamic Room*, kebanyakan kemudahan seperti ini tidak disediakan kepada para tetamu. Ini adalah sebagai menghormati pelanggan-pelanggan bukan Islam yang ingin menginap di hotel ini. Walau bagaimanapun, kemudahan-kemudahan ini masih boleh didapati oleh tetamu yang menginap di bilik selain *Islamic Room* bergantung kepada permintaan.

(b) Surau

Surau yang terletak di tingkat tiga hotel ini dinamakan sebagai Surau Nurul Hikmah. Surau ini telah diberi kebenaran oleh pihak Jabatan Agama Islam Selangor untuk menunaikan solat jumaat dan dibuka kepada orang awam. Dalam satu-satu masa, surau ini mampu menampung seramai 1800 ahli jemaah. Selain digunakan untuk solat fardhu, surau ini juga telah dijadikan sebagai pusat penyebaran ilmu-ilmu Islam bertujuan mendidik jiwa dan akhlak warga hotel dan tetamu-tetamu yang hadir. Ini merupakan salah satu inisiatif pihak pengurusan dalam memastikan hotel De Palma sentiasa menjadi pilihan masyarakat tempatan mahupun antarabangsa.

Solat fardhu setiap waktu secara berjemaah adalah merupakan program tetap yang dijalankan di hotel ini. Setiap kali tiba waktu solat fardhu, azan akan dikumandangkan oleh muazzin yang telah ditetapkan. Laungan azan ini dapat didengari termasuklah di ruang lobi hotel ini.

Surau ini juga telah diperluaskan fungsinya bertujuan mengembangkan syiar Islam di hotel ini. Antara program yang dijalankan seperti tadarus al-Quran terutamanya di bulan Ramadan, tazkirah sebelum solat Jumaat dan setiap kali selepas solat fardhu yang lain, tahlil serta beberapa program semasa yang lain.

Selain itu, surau hotel ini turut diberikan amanah mengumpul dana untuk rumah anak-anak yatim. Melalui dana ini juga, pihak hotel dapat meraikan anak-anak yatim pada setiap bulan sepanjang tahun termasuklah di dalam bulan Ramadan.

(c) Restoran

Restoran dan semua premis makanan di hotel ini dikawal selia sepenuhnya oleh Jawatankuasa Pengurusan Halal yang telah dilantik oleh pihak pengurusan hotel. Para pengunjung boleh menikmati '*western food*' dan juga '*Malaysian traditional food*' tanpa rasa ragu-ragu kerana kesemua makanan yang dihidangkan memenuhi standard halal yang telah ditetapkan.

Bagi memenuhi keperluan dan selera pengunjung, pihak hotel menyediakan pelbagai menu yang menarik untuk dihidangkan sama ada untuk sarapan pagi, makan tengahari dan juga makan malam.

Antara menu untuk sarapan pagi ialah :

- *Baked potato, beef brisket, potato wedges, dalca, murtabak*
- *Rice porridge*

- Sambal sotong, kari ayam
- Mhun goreng, nasi goreng
- Roti, kuih muih tradisional
- *Pineapple* dan *orange juice*.

Antara menu untuk makan tengahari dan makan malam ialah :

- *Appetizer* : rojak buah, potato salad, *fruit* salad.
- *Main course* : nasi putih, nasi ulam, *chicken ginger*, *beef black pepper*, *grilled dory fish*, *lemon sauce*, *butter prawn*, sambal sotong, udang goreng, ayam masak lemak cili padi, ikan goreng berlada, *spagheti bolognese*.
- *Soup* : sup asparagus, sup kambing.
- *Dessert* : *fruit cutter*, seri muka, kek lapis, pengat ubi.

Selain daripada menu-menu yang tersebut di atas, *Senior* dan *Junior Chef* juga akan berbincang dari semasa ke semasa untuk mendapatkan resipi-resipi yang baharu untuk dihidangkan kepada para tetamu. Kesemua ramuan yang digunakan untuk masakan tersebut adalah dipilih daripada bahan-bahan halal yang disahkan melalui logo halal JAKIM.

3.5.2 Aktiviti Hotel De Palma

Bagi memenuhi keperluan dan tanggungjawab sosial, pihak hotel telah menjalankan banyak aktiviti dan program yang memberikan banyak manfaat kepada orang ramai. Sebahagian aktiviti yang dijalankan adalah dikhususkan kepada staf hotel,

manakala sebahagiannya lagi melibatkan masyarakat setempat. Selain itu, terdapat juga aktiviti-aktiviti yang dianjurkan bersama dengan Badan Bukan Kerajaan (NGO) dan lain-lain.

(a) Aktiviti untuk Staf

Antara bentuk aktiviti dan program yang dirancang dan dijalankan oleh pihak hotel khusus kepada staf adalah :-

i. Kursus orientasi

Bagi pekerja yang baru, mereka akan menjalani orientasi terlebih dahulu selama tiga hari. Sepanjang tempoh tersebut, mereka akan diberikan pendedahan mengenai program pematuhan Syariah yang sedang dilaksanakan oleh pihak hotel. Ilmu dan info berkaitan halal juga didedahkan kepada mereka di dalam kursus ini.

Mereka akan digabungkan dengan pekerja yang telah lama berkhidmat di hotel dalam jangka masa 10 hingga 15 tahun. Tujuan penggabungan ini adalah untuk memberi pendedahan kepada pekerja-pekerja baru melalui pengalaman-pengalaman yang dimiliki oleh pekerja-pekerja lama.

Selain itu, mereka juga didedahkan dengan sistem kerja yang baik berlandaskan syariat Islam. Ia adalah salah satu usaha untuk meningkatkan integriti di kalangan warga kerja hotel. Perkara ini dianggap sangat penting bagi menjamin warga kerja mendapat gaji yang bersih, jauh dari percampuran rasuah, pembaziran dan salah guna kedudukan. Ia juga dapat menghindari perasaan hasad dengki, tamak, riak, takbur dan lain-lain lagi.

ii. Aktiviti solat berjemaah dan tazkirah

Solat fardhu lima waktu secara berjemaah amat digalakkan di kalangan warga hotel. Bagi staf yang telah menyelesaikan tugas dan yang mempunyai kelapangan diminta untuk melaksanakan solat secara berjemaah apabila telah masuk waktu. Mereka juga didedahkan dengan ilmu-ilmu keagamaan terutamanya berkaitan fardhu ain yang dipimpin oleh imam-imam surau yang dilantik. Aktiviti pengisian ilmu ini biasanya diadakan selepas selesai solat fardhu.

(b) Aktiviti untuk masyarakat

Sikap suka tolong menolong dan bantu membantu sesama umat manusia adalah sesuatu yang amat dituntut oleh Islam . Ini berdasarkan firman Allah Taala :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Surah al-Maidah (5) : 2

Terjemahan : Dan hendaklah kamu bertolong-tolongan untuk membuat kebajikan dan bertaqwa, dan janganlah kamu bertolong-tolongan pada melakukan dosa (maksiat) dan pencerobohan.

Atas dasar kebajikan ini, pihak pengurusan hotel sering menawarkan pakej-pakej yang berpatutan kepada orang ramai dan tidak membebankan mereka. Setiap kali menjelang Ramadan, pihak hotel menawarkan pelbagai pakej, antaranya pakej qiamullail dan pakej berbuka puasa. Pakej-pakej ini ditawarkan kepada orang ramai untuk memudahkan mereka menjalani ibadah puasa dan ibadah-ibadah lain dengan lebih selesa di dalam persekitaran hotel.

i. Pakej Qiamullail

Pakej ini pada kebiasaannya ditawarkan di dalam bulan Ramadan. Bayaran yang dikenakan untuk pakej ini adalah sebanyak RM 114.00 sahaja. Bayaran ini termasuk penyediaan bilik penginapan dan sahur untuk dua orang.

ii. Pakej Berbuka Puasa

Pakej ini juga ditawarkan pada setiap bulan Ramadan. Bayaran yang dikenakan adalah sebanyak RM 120.00 sahaja seorang dengan syarat minimum dua orang sebilik. Pakej yang ditawarkan ini termasuklah penyediaan bilik, juadah berbuka puasa, jamuan moreh selepas solat terawih dan juga juadah untuk bersahur.

Selain itu, pihak hotel juga ada menyediakan bubur lambuk dalam bulan Ramadan. Bubur-bubur lambuk ini diberikan secara percuma kepada pengunjung-pengunjung yang datang ke hotel ini.

iii. Pakej Tahlil

Pihak hotel juga ada menyediakan pakej tahlil dengan bayaran yang amat berpatutan iaitu sebanyak RM 15.00 setiap seorang. Melalui pakej ini, pihak hotel menyediakan imam untuk memimpin bacaan tahlil, surau dan jamuan untuk para peserta. Pakej tahlil ini pada kebiasaannya mendapat sambutan orang ramai terutamanya di dalam bulan Ramadan.

Selain daripada itu, De Palma juga menawarkan pakej-pakej perkahwinan dengan kemudahan *grand ballroom*, pakej-pakej seminar, forum dan lain-lain lagi. Kesemua

pakej yang disediakan oleh pihak hotel ini adalah sebagai memenuhi tanggungjawab sosial selain menjalankan urusan-urusan peniagaan.

(c) Aktiviti anjuran bersama NGO dan lain-lain

Selain aktiviti yang dianjurkan oleh pihak hotel, terdapat juga badan-badan kerajaan dan badan-badan bukan kerajaan yang menganjurkan aktiviti-aktiviti keagamaan di hotel ini. Dalam hal ini, kebiasaannya pihak pengurusan hotel akan memberikan kerjasama dengan membuat promosi kepada orang ramai, menyediakan ruang untuk aktiviti yang dirancang, memberikan khidmat staf hotel seperti imam surau untuk membaca doa dan lain-lain lagi. Antara program yang pernah dianjurkan seperti forum agama oleh Jabatan Mufti Negeri Perlis, Seminar Pemantapan Khutbah oleh Bahagian Masjid, Jabatan Agama Islam Selangor dan lain-lain lagi.

3.6 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, pengkaji mendapati De Palma Hotel boleh dijadikan sebagai landasan untuk menjalankan kajian lebih mendalam terutamanya berkaitan pengurusan halal dalam industri perhotelan. Dalam konteks kajian yang sedang dijalankan, kesemua maklumat dan data yang diperolehi di dalam bab ini akan dijadikan sebagai input analisis di dalam bab seterusnya. Pembangunan fasiliti di hotel ini akan dapat memberikan input kepada pengkaji dalam membuat analisis berkaitan kriteria-kriteria hotel Islam. Seterusnya, aktiviti pembangunan modal insan dan aktiviti-aktiviti pengurusan halal juga mempunyai hubungkait rapat dengan analisis yang akan dijalankan mengenai pengurusan makanan halal di hotel ini.

BAB EMPAT

DAPATAN DAN ANALISIS KAJIAN

4.1 PENDAHULUAN

Bab ini menganalisis dapatan kajian berdasarkan temubual dan pemerhatian berkaitan amalan pengurusan Islam khususnya dalam aspek pengurusan halal di hotel De Palma Ampang. Temubual yang dijalankan adalah bersama individu-individu yang mempunyai autoriti di dalam bidang kerja masing-masing.

Penulisan di dalam bab ini dibahagikan kepada beberapa bahagian kecil supaya ianya lebih mudah difahami. Terlebih dahulu, bab ini menganalisis mengenai kriteria-kriteria sebuah hotel yang bercirikan Islam. Seterusnya, bab ini menjelaskan mengenai analisis berkaitan tujuan dan kepentingan pengurusan makanan halal di hotel. Selepas itu, bab ini menjelaskan pula mengenai analisis terhadap aktiviti pengurusan makanan halal berdasarkan Standard Halal dan Garis Panduan Halal JAKIM dan MS ISO, pemerhatian yang telah dijalankan terhadap aktiviti-aktiviti pengurusan halal di hotel dan diakhiri dengan kesimpulan bab.

4.2 DAPATAN DAN ANALISIS

Di dalam bahagian ini, pengkaji mengemukakan dapatan dan analisis merangkumi perkara yang berkaitan dengan pengurusan hotel yang bercirikan Islam dan juga bahagian yang berkaitan dengan pengurusan halal di hotel.

Pihak pengurusan tertinggi hotel De Palma Ampang telah ditemubual oleh pengkaji dengan mengemukakan soalan-soalan yang telah disediakan untuk mengetahui perspektif mereka terhadap pengurusan hotel secara Islam terutamanya dalam hal

berkaitan pengurusan makanan halal. Setelah sesi temubual selesai dijalankan, pengkaji telah mengolah semula semua pendapat dan pandangan bagi menggambarkan perspektif sebenar pihak pengurusan terhadap kriteria hotel Islam, pengurusan secara Islam serta pengurusan makanan halal di hotel.

4.2.1 Analisis Berkaitan Kriteria Hotel Islam

Di dalam bab kedua, pengkaji telah menjelaskan mengenai kriteria dan penarafan hotel Islam sebagaimana yang telah digariskan oleh Crescenrating Pte.Ltd. Justeru, garis panduan yang telah dikeluarkan oleh Crescenrating Pte.Ltd. ini dijadikan sebagai asas oleh pengkaji untuk mengenal pasti sesebuah hotel yang boleh dikategorikan sebagai hotel Islam.

Di dalam bab ini, pengkaji membuat penelitian mengenai ciri-ciri sebuah hotel Islam yang dapat dipraktikkan oleh pengurusan hotel De Palma Ampang. Sebuah hotel yang bercirikan Islam seharusnya mempunyai beberapa kriteria khusus yang dapat membezakannya dengan hotel-hotel konvensional yang lain. Antaranya ialah : ¹²⁵

4.2.1.1 Penyediaan Makanan

Dalam industri perhotelan, penyediaan makanan dan minuman merupakan perkara yang perlu diberi perhatian oleh pengurusan hotel kerana ia antara keperluan utama para pelanggan yang menginap di hotel. Hotel Islam mestilah menyediakan makanan halal dan berkualiti kepada para pelanggannya. Ini kerana Islam amat menuntut umatnya supaya memilih makanan yang halal lagi baik dan menjauhi makanan yang diharamkan. Firman Allah Taala :

¹²⁵ Najahudin Lateh et al, "Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadis Ahkam" (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan & Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM, Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

يَسْأَلُونَكَ مَاذَا أَحَلَّ لَهُمْ قُلْ أَحَلَّ لَكُمْ الطَّيِّبَاتُ

Surah al-Maidah (5) : 4

Terjemahan : Mereka bertanya kepada kamu (wahai Muhammad) apakah yang dihalalkan kepada mereka, katakanlah bahawa dihalalkan kepada kamu yang baik-baik.

Dalam urusan penyediaan makanan halal, pihak hotel mestilah mengikut prosedur dan garis panduan halal yang dikeluarkan oleh badan-badan pengeluar sijil halal seperti Jabatan Kemajuan Islam, Malaysia, Jabatan Agama Islam Negeri dan Jabatan Standard Malaysia. Dalam konteks Hotel De Palma, mereka telahpun mendapat pengiktirafan sebagai hotel halal melalui Jabatan Agama Islam Selangor sejak tahun 2009. Perkara ini diakui sendiri oleh Setiausaha 1 Jawatankuasa Pengurusan Halal hotel ini iaitu Puan Nadezha Othman. Seterusnya, semakan pengkaji melalui laman wab rasmi Jabatan Agama Islam Selangor juga mendapati hotel ini masih lagi tersenarai sebagai hotel halal dan mendapat pensijilan halal sehingga 29hb. Mei 2013.¹²⁶

4.2.1.2 Sistem pengurusan

Hotel Islam mempunyai sistem pengurusan yang agak berbeza daripada pengurusan hotel konvensional. Pengurusan hotel Islam bertanggung jawab mewujudkan sebuah panel Penasihat Syariah yang bertindak sebagai penasihat dalam menjayakan operasi hotel agar selari dengan hukum hakam Islam. Sebaliknya pengurusan hotel yang berlatar belakangkan konvensional tidak mempunyai panel Penasihat Syariah ini. Dalam pengurusan hotel De Palma, panel Penasihat Syariah ini telahpun diwujudkan semenjak

¹²⁶ Laman sesawang Jabatan Agama Islam Selangor, dicapai 17 Jun 2012, <http://www.jais.gov.my/halal/2012/>.

bermulanya pelaksanaan *syariah compliant*, ini berdasarkan pengakuan daripada pengurus hotel sebagaimana katanya ;

“ Kami sedang berusaha untuk mempertingkatkan lagi mutunya untuk mencapai halatuju kami. Untuk itu kami telah lantik Panel Penasihat Syariah untuk mengawal dan memberi nasihat kepada kami dalam pelaksanaannya.”¹²⁷

Berdasarkan pengakuan tersebut, pengkaji telah merujuk kepada struktur organisasi hotel dan mendapati panel ini tidak dimasukkan ke dalam struktur organisasi pengurusannya. Walau bagaimanapun, seperti mana yang dimaklumkan, panel ini sememangnya telah diwujudkan dan bertanggungjawab memantau aktiviti-aktiviti hotel agar selari dengan tuntutan syariat.

Bagi hotel Islam yang bersaiz kecil pula sekurang-kurangnya perlu melantik seorang pegawai agama yang mempunyai peranan sama sebagaimana panel Penasihat Syariah di hotel-hotel besar. Peranan panel Penasihat Syariah atau pegawai agama ini bersesuaian dengan saranan Rasulullah S.A.W. agar umat Islam sentiasa nasihat menasihati antara satu dengan yang lain. Sabda Rasulullah S.A.W. :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الدِّينُ
النَّصِيحَةُ قَالُوا لِمَنْ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ
وَلِأَئِمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ

Terjemahan : Diriwayatkan daripada Abu Hurairah, bahawa Rasulullah S.A.W. telah bersabda ; Agama itu nasihat. Lalu mereka bertanya : Bagi siapa wahai Rasulullah? Lalu Rasulullah S.A.W. bersabda : Bagi Allah dan bagi kitabNya dan bagi Rasulnya dan imam-imam kaum Muslimin dan bagi orang ramai.¹²⁸

¹²⁷ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

¹²⁸ al-Nasā'i, *Sunan al-Nasā'i*, Muhammad ed. Nasiruddin al-Albāni, Kitab al-Bai'ah, Bab al-Nasīhah Li al-Imām, no.hadis 4200 (Riyadh : Maktabah al-Ma'arif, 1996), 648.

4.2.1.3 Etika sosial

Aspek sosial memainkan peranan yang penting bagi menggambarkan imej sesebuah hotel yang bercirikan Islam. Justeru, pekerja-pekerja lelaki dan wanita perlu menjaga etika pergaulan ketika bertugas sama ada sesama pekerja mahupun ketika berkomunikasi dengan pelanggan.

Selain itu, hotel Islam juga seharusnya mempunyai kod etika berpakaian yang menepati kehendak syariat Islam. Oleh itu, para pekerja wajib menutup aurat, berpakaian tidak terlalu ketat dan tidak terlalu longgar. Dalam konteks pengurusan hotel De Palma pula, sekalipun tiada kod etika yang khusus mengenai pakaian pekerja wanita, tetapi melalui program-program penerapan nilai-nilai Islam, telah dapat menyedarkan para pekerja wanita khususnya agar sentiasa berpakaian menutup aurat. Hal ini telah dijelaskan oleh pengurus hotel sebagaimana katanya ;

“ Kita bagi pembelajaran ugama kepada mereka. Kita ajar mereka solat, kita ajar mereka fardhu ain dipimpin oleh imam-imam yang kita ada. Pelajaran Akademik pun kita beri juga. Kalau masuk sahaja hotel ni aura dia dah ada, ada kelainan. Kalau lihat wanita-wanita yang bekerja di sini semuanya diwajibkan bertudung tetapi kalau hotel konvensional mungkin kalau pakai tudung di luar pun kena buka di dalam hotel.”¹²⁹

Pemerhatian pengkaji di lokasi kajian mendapati rata-rata pekerja wanita di hotel ini berpakaian menutup aurat. Walau bagaimanapun, para pekerja bukan Islam di sini tidak bertudung.

Selain tujuan menutup aurat sebagai memenuhi satu kewajipan, ia juga sebenarnya dapat mengelakkan berlakunya perkara-perkara maksiat yang disebabkan oleh pendedahan aurat. Kewajipan menutup aurat ini disebutkan oleh Allah Taala di dalam al-Quran :

¹²⁹ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لِّأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ
مِّنْ جَلْبِيبِهِنَّ

Surah al-Ahzab (33) : 59

Terjemahan : Wahai Nabi, katakanlah kepada isteri-isterimu dan anak-anak perempuanmu dan wanita-wanita Mukminah, hendaklah mereka melabuhkan tudungnya ke seluruh tubuh mereka.

4.2.1.4 Infrastruktur

Hotel yang bercirikan Islam seharusnya merancang lebih awal mengenai reka bentuk bilik air dan tandas agar tidak menghadap ke arah kiblat. Ini bertujuan mengelakkan para pelanggan yang menggunakan bilik air tersebut menghadap ke arah kiblat ketika *qadhā' hājat*. Bilik-bilik air dan tandas tersebut juga seharusnya dilengkapi dengan paip air bagi membolehkan istinja dan bukannya sekadar meletakkan tisu. Perkara ini bersesuaian dengan sabda Rasulullah SAW :

إِنَّمَا أَنَا لَكُمْ مِثْلُ الْوَالِدِ فَإِذَا ذَهَبَ أَحَدُكُمْ إِلَى الْغَائِطِ فَلَا
يَسْتَقْبِلُ الْقِبْلَةَ وَلَا يَسْتَدْبِرُهَا

Terjemahan : Sesungguhnya Aku adalah seperti seorang bapa bagi kamu, apabila kamu melakukan qadā' hajat maka janganlah menghadap ke kiblat atau membelakanginya.¹³⁰

Rasulullah S.A.W. telah melarang umat Islam daripada menghadap ke arah kiblat atau membelakanginya ketika sedang *qadā' hājat*. Justeru, dapatlah difahami bahawa dalam konteks hotel yang bercirikan Islam, pihak pengurusannya perlu memikir dan merancang agar lokasi dan kedudukan tandas yang dibina tidak menghadap ke arah kiblat atau membelakanginya.

¹³⁰ Muhammad Asyraf Abādi, 'Aun al-Ma'būd Syarah Sunan Abi Dāud, j.1, ed. Abd Rahman Muhammad Usman, Kitab al-Ṭaharah, Bab Karāhiah Istiqbāl al-Qiblah 'inda al-Hājah, no.hadis 8 (Madinah : Maktabah al-Salafiah, 1968), 27.

Hotel yang bercirikan Islam juga seharusnya menyediakan surau atau ruang solat khas yang dilengkapi dengan kemudahan wudhuk. Dalam konteks pengurusan hotel De Palma, perkara ini sememangnya amat dititikberatkan. Ini berdasarkan apa yang telah dijelaskan oleh pengurus hotel ini sendiri ;

“ Seluruh hotel dirangkaian De Palma ini sama. Kita ada surau dan kita ada imam yang kita gaji secara tetap. Di surau, selain solat berjamaah, kita adakan majlis-majlis ilmu, tazkirah mingguan, forum perdana dan sebagainya. Kita wajibkan kakitangan kita hadir majlis ini. Kita harapkan, program ini akan menambahkan kefahaman pekerja kita dan juga memberikan sesuatu kepada tetamu hotel kita.”¹³¹

Pengkaji menghadiri solat Jumaat yang diadakan di surau hotel ini yang berada di tingkat tiga. Pengkaji mendapati kemudahan asas yang disediakan di sini mencukupi terutamanya kemudahan berwudhuk dan petugas-petugas surau. Pengkaji juga mendapati adanya tazkirah oleh penceramah undangan sebelum dilaksanakan solat Jumaat.

Mewujudkan ruang surau yang khusus sebenarnya dapat memudahkan para pekerja dan pelanggan hotel melaksanakan solat fardhu secara berjamaah. Lebih baik lagi sekiranya pihak hotel menyediakan imam dan bilal bagi melicinkan urusan solat berjamaah di surau yang telah diwujudkan sebagaimana yang dilakukan oleh pengurusan hotel De Palma ini. Tuntutan solat secara berjamaah telah disebutkan secara tidak langsung oleh Rasulullah S.A.W. di dalam sebuah hadis yang menerangkan mengenai kelebihan solat berjamaah :

عَنْ ابْنِ عُمَرَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ صَلَاةُ
الرَّجُلِ فِي جَمَاعَةٍ تَفْضُلُ عَلَى صَلَاةِ الرَّجُلِ وَحْدَهُ بِسَبْعٍ
وَعِشْرِينَ دَرَجَةً

Terjemahan : Diriwayatkan daripada Ibnu Umar bahawa Rasulullah SAW telah bersabda ; Solat seorang lelaki dalam

¹³¹ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

satu jamaah adalah lebih baik daripada solat seorang lelaki bersendirian sebanyak 27 kali ganda.¹³²

Daripada hadis di atas dapat difahami bahawa gandaan pahala sebanyak 27 kali ganda yang dijanjikan oleh Rasulullah SAW adalah sebagai satu galakan agar umat Islam sentiasa melaksanakan solat fardhu secara berjemaah. Hal seperti ini dapat dilakukan oleh warga pekerja dengan keprihatinan pihak pengurusan menyediakan ruang solat yang khusus untuk mereka.

4.2.2 Analisis Berkaitan Tujuan Dan Kepentingan Pengurusan Makanan Halal

Faktor makanan mempunyai kaitan yang penting dengan *Maqāṣid Sharīah* yang mengandungi lima prinsip utama iaitu penjagaan agama, penjagaan jiwa, penjagaan akal, penjagaan keturunan dan penjagaan harta. Ini kerana makanan yang dimakan oleh setiap individu akan mempengaruhi perkembangan fizikal dan mental mereka. Fizikal dan mental yang baik pula akan dapat memelihara kelima-lima prinsip yang telah disebutkan. Justeru, pengambilan makanan halal dan pengurusannya yang baik akan dapat memastikan tujuan dan matlamat *Maqāṣid Sharīah* ini tercapai. Perkara mengenai *Maqāṣid Sharīah* ini telahpun dijelaskan oleh pengkaji di dalam bab kedua dan akan dijadikan sandaran dalam membuat analisis bagi topik ini.

Pengkaji telah menanyakan beberapa soalan kepada responden berkenaan tujuan dan kepentingan pengurusan makanan halal di hotel. Tujuan soalan-soalan ini dikemukakan adalah untuk mengetahui tentang perspektif pihak pengurusan hotel terhadap pengurusan halal di hotel.

Setelah dijalankan sesi temubual dan dibuat analisis, pengkaji dapat membuat kesimpulan bahawa pihak pengurusan hotel mempunyai perspektif yang amat baik

¹³² Ibnu Mājah, *Sunan Ibnu Mājah*, ed. Muhammad Nāsiruddin al-Albāni, Kitab al-Masājid Wa al-Jamāah, Bab Fadhl al-Salat Fi Jamāah, no.hadis 789 (Riyadh :Maktabah al-Ma'ārif, 1996), 149.

terhadap pelaksanaan pengurusan makanan halal di hotel. Ini kerana pandangan yang diberikan oleh pihak pengurusan ini didapati mempunyai hubungkait dengan *Maqāsid Sharīah* sebagaimana yang telah dijelaskan di dalam bab kedua terdahulu. Antara perspektif pihak pengurusan hotel terhadap pengurusan makanan halal adalah sebagaimana berikut :

4.2.2.1 Medium Dakwah Kepada Masyarakat

Pihak pengurusan hotel berpendapat bahawa pelaksanaan pengurusan halal di dalam bidang perhotelan merupakan satu medium baru dalam medan dakwah yang menjadi kewajipan kepada setiap umat Islam. Urusan dakwah bukan sahaja terhadap kepada institusi agama, tetapi juga boleh dilaksanakan di mana-mana termasuk di hotel. Ini adalah kerana dakwah bersifat menyeru, mengajak dan memanggil orang untuk beriman dan taat kepada Allah SWT. Perkara ini ditegaskan sendiri oleh pengurus hotel ini, katanya ;

“Hendak berdakwah tidak semestinya di masjid atau surau, sebaliknya di hotel juga kita boleh berdakwah untuk memastikan orang ramai memahami tentang Islam itu sendiri.”¹³³

Pengkaji berpandangan bahawa pendekatan dakwah yang digunakan oleh pengurusan hotel melalui pelaksanaan pengurusan halal sama ada dalam aspek makanan mahupun aspek yang lain adalah bersesuaian dengan prinsip akidah, syariah dan akhlak Islam. Ia juga dapat memenuhi salah satu daripada *Maqāsid Sharīah* iaitu untuk menjaga kepentingan beragama.

¹³³ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji 04 November 2011.

Hasil maklum balas yang diterima daripada responden, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa tindakan melaksanakan pengurusan halal dianggap sebagai salah satu tanggungjawab dakwah yang mampu dilakukan dalam industri perhotelan. Perkara ini sebenarnya tidak bertentangan dengan syariat Islam kerana konsep dan ruang lingkup dakwah adalah amat luas yang mencakupi pelbagai aspek termasuklah aspek perniagaan. Perkara yang lebih utama dalam melaksanakan tanggung jawab dakwah ialah dengan mengambil kira dan memahami persekitaran yang ada. Setelah itu, haruslah memikirkan juga mengenai *uslūb* yang bersesuaian dengan persekitaran tersebut agar dakwah yang disampaikan dapat diterima oleh *mad'ū*.¹³⁴ Justeru, dalam situasi perniagaan hotel yang berteraskan perkhidmatan ini, perkara yang paling sesuai ditampilkan sebagai mesej dakwah mereka ialah pengurusan penginapan yang bercirikan Islam dan juga pengurusan penyediaan makanan yang berstatus halal.

Menurut pengurus hotel ini lagi, hotel mempunyai hubungan dan kaitan yang rapat dengan pengembara dan pelawat yang datang sebagai tetamu bagi berbagai acara dan majlis. Seterusnya beliau menegaskan ;

“Dalam zaman Rasulullah dan Khalifah, tetamu yang menginap sewaktu datang berkunjung diberi penghormatan dan dilayan dengan baik dengan layanan tradisi hospitaliti Islam. Tradisi inilah yang menjadi teras perkhidmatan melayan tetamu di hotel ini. Budaya melayan tetamu ini diterapkan dengan pengisian mudah penyertaan mereka dalam berbagai majlis ilmu dan ibadah.”¹³⁵

Berdasarkan sunnah Rasulullah S.A.W. pengkaji berpendapat bahawa para tetamu yang datang berkunjung sudah seharusnya diberi penghormatan dan dilayan dengan layanan tradisi hospitaliti Islam, antaranya memberikan senyuman kepada tetamu, bersopan santun, mengucapkan salam dan selamat datang dan lain-lain lagi.

¹³⁴ Abdullah Nasih Ulwan, *Kayfa Yad'ū al-Dā'iyyah* (Kaherah: Dar al-Salām, 1993), 7.

¹³⁵ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 04 November 2011.

Begitu juga halnya ketika menjamu selera, mereka perlu dilayan dengan sebaik-baiknya seperti menuangkan air minuman, mengangkat pinggan yang sudah digunakan dan lain-lain lagi. Ini merupakan salah satu bentuk dakwah yang dijadikan sebagai teras perkhidmatan melayan tetamu di hotel ini.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh responden dan setelah dibuat perbandingan dengan prinsip-prinsip Islam, pengkaji membuat kesimpulan bahawa bentuk layanan yang diberikan ini tidak bertentangan dengan prinsip Islam dalam aspek yang berkaitan *uslūb* dakwah. Dalam erti kata lain, sebarang bentuk usaha dakwah mestilah melalui pengurusan yang baik agar dakwah tersebut dapat diterima oleh *mad'ū*. Malahan dengan pengurusan layanan yang baik ini, tetamu akan merasa dihargai dan mereka akan memberikan persepsi yang positif terhadap hotel ini.

Terdapat berbagai-bagai cara yang boleh digunakan untuk berdakwah kepada orang lain, antaranya menggunakan bahasa yang lemah lembut, mudah difahami, merendah diri dan sebagainya.¹³⁶ Dalam hal ini, Allah Taala telah berfirman :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Surah Ali Imran(3) : 159

Terjemahan : Maka dengan sebab rahmat (yang melimpah-limpah) dari Allah (kepadamu wahai Muhammad), engkau telah bersikap lemah-lembut kepada mereka (sahabat-sahabat dan pengikutmu), dan kalaulah engkau bersikap kasar lagi keras hati, tentulah mereka lari dari kelilingmu.

Dalam perniagaan yang berteraskan perkhidmatan seperti mana dalam bidang perhotelan, layanan yang baik dan mesra merupakan antara faktor penting yang dapat menarik lebih ramai pelanggan. Walau bagaimanapun, layanan yang diberikan mestilah bersesuaian dengan etika dan akhlak Islam. Dengan ini, maruah dan kehormatan diri

¹³⁶ *Ibid*, 61.

dapat dipelihara. Dalam masa yang sama, ia dapat memberikan gambaran yang baik kepada orang ramai terhadap pengurusan halal di hotel ini.

Oleh kerana pengurusan halal merupakan sebahagian daripada bentuk dakwah kepada manusia, maka sudah tentu ia mempunyai hubung kait dengan ibadah kepada Allah Taala. Justeru, pengkaji berpendapat bahawa pengurusan layanan tetamu yang mengikut lunas-lunas Islam sebagaimana yang dilaksanakan di sini berjaya mencapai objektifnya iaitu untuk menjadikan setiap pekerjaan yang dilakukan sebagai suatu ibadah kepada Allah Taala.

4.2.2.2 Membentuk Integriti Kakitangan

Menurut Pengurus hotel, Pengurusan Islam dalam industri perhotelan bukan sekadar memenuhi kod operasi halal dari aspek pengurusan mahupun penyediaan makanan, namun apa yang lebih penting adalah membina peribadi muslim termasuk pekerja dan pengunjung agar mematuhi syariat Allah Taala.

Melalui pelan integriti yang komprehensif, pihak pengurusan amat menitikberatkan penerapan etika kerja yang selaras dengan tuntutan syariat Islam terhadap warga kerjanya. Menurutnya, pelan integriti ini amat penting bagi menjamin wargakerja mendapat upah dan gaji yang bersih, jauh dari percampuran rasuah, pembaziran dan salahguna kedudukan. Kesemua perkara ini hanya boleh diperolehi melalui kefahaman mereka terhadap konsep ibadah serta kesan dari penularan penyakit hati seperti hasad dengki, tamak haloba, riak dan takbur. Selain itu, budaya kerja yang positif juga diterapkan dengan menggalakkan amalan kerjasama dan saling membantu, saling menyayangi serta komited terhadap produktiviti dalam konteks mencapai visi dan misi perniagaan ini. Beliau menambah lagi dengan kata-katanya ;

“Implikasi dari pelan integriti ini amat penting kepada kehidupan para wargakerja. Dengan gaji dan upah yang di perolehi bersih dan halal inilah yang akan menjamin kehidupan mereka lebih teratur. Anak-anak mereka membesar dengan sumber makanan dan rezeki yang halal, malah orang-orang tua yang mereka hantar wang di kampung-kampung turut menerima limpahan dari rezeki yang Halalan Taiyyibah ini.”¹³⁷

Seterusnya, bagi mengukuhkan lagi integriti di kalangan warga kerja hotel ini, mereka yang berkelapangan adalah digalakkan untuk menunaikan solat fardhu secara berjemaah di surau hotel ini. Selain itu, mereka juga digalakkan untuk mengikuti majlis-majlis ilmu, tazkirah mingguan, kelas-kelas fardhu ain dan lain-lain aktiviti keagamaan yang dirancang di surau ini. Dengan cara ini, para pekerja dapat menambahkan ilmu pengetahuan mereka walaupun berada dalam situasi kerja.

Daripada maklum balas yang diterima, didapati bahawa nilai integriti yang diterapkan kepada para pekerja dapat mendorong mereka untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan ikhlas dan amanah. Dengan adanya nilai integriti ini, sikap negatif dalam pekerjaan seperti hasad dengki, malas, 'curi tulang' dan sebagainya dapat dielakkan kerana mereka menyedari bahawa kerja yang dipikul merupakan amanah yang akan dipertanggungjawabkan di hari akhirat kelak. Hal ini amat bertepatan dengan firman Allah Taala :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ

عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٩٥﴾

Surah al-Tawbah (9) : 105

Terjemahan : Dan katakanlah (wahai Muhammad) : Bekerjalah kamu, maka Allah dan RasulNya serta orang-orang yang beriman akan melihat apa yang kamu kerjakan; dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui perkara-perkara yang ghaib dan yang nyata,

¹³⁷ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 04 November 2011.

kemudian ia menerangkan kepada kamu apa yang kamu telah kerjakan.

Natijah daripada penerapan nilai integriti kepada warga kerja ini juga memberikan manfaat kepada pengurusan hotel, di mana para pekerja mampu melaksanakan tugas di bawah pengawasan yang minima. Ini akan memudahkan lagi usaha pihak pengurusan hotel dalam menjayakan visi dan misi mereka.

Pengkaji juga berpendapat bahawa penerapan nilai integriti ini dapat memenuhi salah satu daripada *Maqāsid Shariāh* iaitu yang berkaitan dengan penjagaan jiwa manusia. Ini kerana sekiranya jiwa manusia tidak dididik dengan nilai-nilai integriti yang baik, maka akan menyebabkan jiwa mereka dirosakkan oleh nilai-nilai mazmumah sehingga akhirnya akan menjejaskan perkembangan dan pembangunan hotel itu sendiri.

4.2.2.3 Mengubah persepsi masyarakat terhadap operasi hotel

Menurut pandangan Pengurus Hotel, selain fungsi hotel sebagai tempat penginapan, ia juga sering dikaitkan dengan perkara-perkara negatif. Hal ini dijelaskan melalui kata-kata beliau iaitu ;

“Kebanyakan hotel kini banyak aktiviti kurang sihat dan negatif, jadi kita mahu tukar pemikiran orang dan saya melihat bahawa Hotel De Palma ini sebagai pengasas hotel syariah supaya menjadi contoh dan ikutan kepada hotel-hotel lain, buat macam mana kita buat.”¹³⁸

Berdasarkan maklum balas tersebut, pengkaji berpendapat bahawa dengan melaksanakan pengurusan hotel yang berteraskan Islam, ia sedikit sebanyak dapat mengubah persepsi masyarakat terhadap aktiviti-aktiviti perhotelan terutamanya di hotel De Palma. Dengan perlaksanaan halal ini, pihak pengurusan hotel De Palma boleh

¹³⁸ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 04 November 2011.

berbangga dengan pencapaian terkini sebagai hotel berciri syariah setelah memansuhkan penyediaan minuman beralkohol. Ia sekaligus cuba menukar tanggapan orang ramai bahawa sudah wujud hotel untuk aktiviti dakwah seperti ceramah dan kursus agama. Malahan umat Islam juga boleh menunaikan solat fardhu Jumaat di surau yang disediakan di hotel ini.

Bagi pengunjung yang bukan beragama Islam pula, menurut Pengurus hotel ini, mereka didapati tidak merasakan suatu kehilangan yang besar dengan ketiadaan minuman-minuman beralkohol tersebut. Bahkan mereka merasa lebih senang dengan makanan halal yang disediakan. Ini adalah kerana halal ada hubungkaitnya dengan konsep kebersihan, sebagaimana yang telah dijelaskannya dalam sesi temubual ;

“Rata-rata hari ini tetamu saya walaupun tetamu bukan Islam tapi mereka tidak berasa satu kehilangan besar dengan tidak adanya benda itu. Malah dia lebih senang dengan makanan halal yang kita hidangkan, kerana halal ini ada hubung kaitnya dengan kebersihan.”¹³⁹

Apa yang dapat pengkaji simpulkan daripada pernyataan-pernyataan di atas ialah persepsi negatif mengenai pekerjaan di hotel memang ada kebenarannya. Ini disebabkan oleh kebiasaan operasinya yang menyalahi ketetapan syarak dalam beberapa aspek terutamanya dalam penyediaan makanan dan minuman. Antaranya ialah menghidangkan pelbagai bentuk minuman beralkohol kepada para penggunanya.¹⁴⁰ Selain itu, terdapat juga aktiviti-aktiviti maksiat dan mungkar yang tidak dibendung oleh sebahagian pengusaha hotel sendiri.

Usaha yang dilakukan oleh pihak pengurusan hotel De Palma untuk mengubah persepsi yang buruk ini bertepatan dengan tuntutan Islam yang menyuruh umatnya sentiasa berusaha mengelakkan perasaan buruk sangka. Perbuatan berburuk sangka ini

¹³⁹ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 04 November 2011.

¹⁴⁰ Musthafa Murad, *Kesalahan Dalam Ibadah & Muamalat* (Kuala Lumpur: Jasmin Enterprise, 2006), 193.

merupakan satu tegahan oleh Allah Taala sebagaimana yang diwahyukan di dalam al-Quran :

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ ۖ

Surah Al-Hujurat (49) : 12

Terjemahan : Wahai orang-orang yang beriman! jauhilah kebanyakan dari sangkaan (supaya kamu tidak menyangka sangkaan yang dilarang) kerana sesungguhnya sebahagian dari sangkaan itu adalah dosa.

Melalui penelitian pengkaji, dengan memansuhkan penyediaan minuman beralkohol dan memperkenalkan corak pengurusan yang berteraskan Islam, pihak pengurusan hotel ini sekurang-kurangnya telah dapat menunaikan tanggung jawab mereka memperbetulkan persepsi buruk masyarakat terhadap aktiviti-aktiviti hotel. Ini dapat dibuktikan apabila setiap kali pihak hotel menganjurkan aktiviti dan program keagamaan, sambutan yang diberikan oleh pengunjung dan masyarakat setempat amat menggalakkan.

Dalam masa yang sama juga, secara tidak langsung mereka telah menjalankan tanggungjawab sebagai insan yang diamanahkan untuk mencegah segala bentuk maksiat dan kemungkaran. Apa yang telah dilakukan ini adalah bertepatan dengan hadis Rasulullah S.A.W. yang diriwayatkan oleh Muslim:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : مَنْ رَأَى مِنْكُمْ مُنْكَرًا فَلْيُغَيِّرْهُ بِيَدِهِ فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِلِسَانِهِ فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ فَبِقَلْبِهِ وَذَلِكَ أَضْعَفُ الْإِيمَانِ

Terjemahan : Diriwayatkan daripada Abu Said al-Khudri, katanya, Aku telah mendengar Rasulullah SAW bersabda: "Sesiapa di kalangan kamu yang melihat suatu kemungkaran maka hendaklah mengubah dengan tangannya, sekiranya tidak mampu, maka hendaklah ia mengubah dengan lisannya dan sekiranya ia tidak mampu

juga, maka hendaklah dengan hatinya kerana yang demikian adalah selemah-lemah iman.”¹⁴¹

Berdasarkan maksud hadis ini, perintah mencegah kemungkaran adalah menjadi kewajipan kepada setiap muslim yang *mukallaf* mengikut kemampuan masing-masing. Dalam hal ini, jelaslah bahawa Pengurus Hotel De Palma adalah orang yang mempunyai kuasa dan berkemampuan untuk membuat keputusan sama ada mahu menyediakan perkhidmatan minuman beralkohol ataupun sebaliknya.

Seterusnya, pengkaji berpendapat bahawa tindakan Pengurus Hotel yang tidak menyediakan makanan dan minuman tidak halal adalah juga bertujuan memenuhi tuntutan pengurusan Islam iaitu menitikberatkan soal hukum hakam Allah sekalipun dalam urusan jual beli bersama Non Muslim. Dari sudut *Maqāṣid Shari'ah* pula, pengkaji mendapati bahawa tindakan menghentikan penjualan minuman keras ini adalah bertujuan menjaga akal manusia daripada sebarang bentuk kerosakan seperti mabuk, khayal dan lain-lain. Kesan daripada kerosakan akal ini pula akan menyebabkan kemudaratan yang lebih besar seperti pergaduhan, pembunuhan dan lain-lain. Justeru, tindakan seperti yang telah dilaksanakan oleh pihak hotel ini seterusnya dapat menjaga suasana yang harmoni di kalangan pengunjung dan juga warga kerja hotel.

4.2.2.4 Meningkatkan Syiar Islam

Pengurus Hotel berpendapat bahawa pelaksanaan pengurusan halal di hotel ini sebenarnya secara tidak langsung telah membuka peluang kepada pihak hotel untuk terlibat sama dalam usaha meningkat dan mengembangkan syiar Islam kepada tetamu dan pelawat yang berkunjung ke hotel ini. Ini dapat difahami daripada petikan kata-katanya ;

¹⁴¹ Safi al-Rahman al-Mubarakfuri, *Minnah al-Mun'im Fi Syarah Sahih al-Muslim*, j.1, *Kitab al-Imān, Bāb Min al-Imān Taghyir al-Munkar*, no. hadis 78 (Riyadh : Dar al-Salām, 1999), 83.

“ Sebenarnya, kita sedia berkongsi dengan siapa saja untuk melihat dan mengambil pengajaran dari apa yang kita buat. Kerja dakwah, amal makruf dan nahi munkar perlu dikongsi dan dipikul oleh semua orang, tak kira apa kedudukannya dalam masyarakat.”¹⁴²

Pengkaji mendapati bahawa kebanyakan aktiviti pengembangan syiar Islam dijalankan di Surau Nurul Hikmah yang terletak di tingkat tiga hotel ini. Surau ini mampu menampung sehingga 1800 ahli jemaah dalam satu-satu masa. Antara program tetap yang dijalankan di surau ini termasuklah solat fardhu lima waktu secara berjemaah, tazkirah selepas solat, forum perdana, tadarus al-Quran dalam bulan Ramadan, solat Jumaat dan tahlil. Pihak hotel juga sentiasa berusaha mempermudah penyertaan para tetamu dalam berbagai majlis ilmu dan ibadah sepanjang mereka berada di hotel ini.

Aktiviti syiar Islam lebih rancak dijalankan di dalam bulan Ramadan. Antara yang dilaksanakan sepanjang bulan Ramadan seperti aktiviti solat terawih, qiamullail dan lain-lain lagi. Aktiviti seperti berbuka puasa, tahlil, qiamullail dan bersahur diadakan secara pakej dengan harga yang berpatutan. Pakej berbuka puasa ditawarkan kepada pengunjung dengan harga RM120 sahaja seorang dengan syarat minimum dua orang sebilik. Pakej ini termasuklah bilik, berbuka puasa, jamuan moreh selepas terawih dan bersahur. Pakej tahlil pula ditawarkan dengan harga RM15 seorang termasuk menyediakan imam, surau dan makanan sekali iaitu nasi beriani. Manakala pakej qiamullail ditawarkan pada harga RM114 sahaja untuk dua orang merangkumi bilik penginapan dan sahur untuk dua orang. Aktiviti lain yang telah dijalankan adalah memberikan bubur lambuk secara percuma kepada sesiapa yang berkunjung ke hotel ini di dalam bulan Ramadan.

Selain itu menurutnya lagi, pihak hotel juga ada menjemput muazzin dan imam Masjidil Haram serta Masjid Nabawi untuk menjadi imam di surau ini. Pensyarah agama

¹⁴² Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 04 November 2011.

terkenal juga ada dijemput untuk memberi tazkirah dan aktiviti keagamaan yang lain. Di antara petikan kata-katanya ;

“Kalau hotel lain membawa selebriti ke hotel mereka, kami membawa juga tetapi muazzin dari Masjidil Haram, Mekah. Kami bawa imam Masjidil Haram dan Masjid Nabi, Madinah untuk menjadi imam di surau kami. Pensyarah agama terkenal dijemput sentiasa untuk memberi tazkirah dan aktiviti keagamaan, insyallah diberkati Allah.”¹⁴³

Daripada maklumat yang diberikan, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa surau sememangnya merupakan salah satu daripada rumah-rumah Allah yang mesti dimakmurkan dengan aktiviti solat berjemaah dan acara-acara keagamaan yang lain. Ini memang bersesuaian dengan firman Allah Taala :

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسَاجِدَ اللَّهِ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ
وَأَتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ ۖ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ

الْمُهْتَدِينَ ﴿١٨﴾

Surah al-Tawbah (9) : 18

Terjemahan : Sesungguhnya yang layak memakmurkan (menghidupkan) masjid-masjid Allah itu ialah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari akhirat serta mendirikan sembahyang dan menunaikan zakat dan tidak takut melainkan kepada Allah, (dengan adanya sifat-sifat yang tersebut) maka adalah diharapkan mereka menjadi golongan yang mendapat petunjuk.

Setiap umat yang beriman adalah dituntut supaya memakmurkan rumah-rumah Allah Taala. Maksud memakmurkan rumah Allah Taala ialah sama ada secara *maknawi* iaitu dengan beribadat dan sentiasa menziarahinya, ataupun secara zahir iaitu dengan membina, memperbaiki mahupun menjaganya.¹⁴⁴

¹⁴³ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 04 November 2011.

¹⁴⁴ Wahbah al-Zuhayli, *al-Tafsīr al-Wajīz Alā Hāmish al-Qurān al-Azīm* (Damsyik: Dar al-Fikr, 1996), 190.

Inisiatif pihak hotel melalui program dan aktiviti yang dijalankan di surau serta pakej makanan halal yang ditawarkan, menunjukkan bahawa disamping menjalankan perniagaan, mereka juga turut melaksanakan kewajipan yang dituntut ke atas setiap umat Islam iaitu dengan menyebarkan syiar Islam kepada orang ramai. Kehadiran para pengunjung untuk mendapatkan perkhidmatan halal di sini, telah diambil kesempatan oleh pihak hotel untuk menawarkan pengisian-pengisian kerohanian yang diberikan secara percuma.

Aktiviti dan program keagamaan yang dijalankan ini sebenarnya dapat memenuhi salah satu daripada *Maqāsid Shari'ah* iaitu penjagaan agama. Aktiviti dan program keagamaan yang dijalankan mampu mengelakkan agama Islam daripada terus menjadi fitnah akibat ketidakfahaman orang ramai terhadap Syariat Islam. Dalam masa yang sama, aktiviti keagamaan yang dijalankan di sini dapat membangunkan jiwa manusia ke arah mentaati perintah-perintah Allah Taala.

4.2.2.5 Strategi Perniagaan Islam

Menurut Pengurus hotel ini, beliau amat teruja dengan kejayaan pelaksanaan Perbankan Islam di Malaysia sebagaimana katanya ;

“ Saya juga begitu teruja melihat kejayaan Islamic banking dalam industri perkhidmatan kewangan negara. Kalau syarikat asing yang bukan Islam pun wujudkan Islamic banking dan berjaya, apa salahnya hotel yang berkonsepkan syariah juga diterima dalam industri perkhidmatan. Saya percaya ini adalah bisnes model baru, kalau kita buat perkara baik, yang tiru ramai. Mereka mahu melihat apa yang kita buat dan mahu buat perkara yang sama.”¹⁴⁵

Berdasarkan maklum balas tersebut, pengkaji berpandangan bahawa perniagaan yang berkonsepkan syariah juga sebenarnya boleh dilaksanakan dalam industri

¹⁴⁵ Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

perhotelan. Langkah yang diambil oleh beliau dengan memperkenalkan hotel berkonsepkan syariah pada tahun 2008 telah menampakkan hasil pada hari ini di mana hotel ini sentiasa menerima pengunjung yang ramai pada saban tahun.

Bagi menarik minat lebih ramai pengunjung, pihak pengurusan hotel telah menyediakan suasana persekitaran lobi hotel yang mendamaikan dan bercirikan Islam. Apabila masuk waktu solat, pengunjung akan dapat mendengar laungan azan yang dikumandangkan oleh muazzin di surau seolah-olah memenuhi ruang lobi hotel.

Pihak hotel juga menyediakan satu tingkat yang khusus untuk pengunjung-pengunjung beragama Islam yang terletak di tingkat enam hotel ini. Apabila para pengunjung keluar daripada lif di tingkat enam ini, mereka akan dapat melihat berbagai hiasan dinding yang bercirikan Islam dan juga ayat-ayat al-Quran di sekitar koridor. Di bilik hotel pula, pengunjung turut dibekalkan dengan telekung solat wanita, kain sarung solat lelaki, al-Quran dan tasbeih sebagai memenuhi keperluan pengunjung untuk beribadah dengan selesa. Selain itu, pihak hotel juga menyediakan buku-buku dan risalah agama sebagai bahan bacaan mereka.

Berdasarkan maklumat yang diberikan, pengkaji mendapati bahawa strategi yang digunakan oleh pihak hotel untuk menarik minat pengunjung tidak menyalahi syariat Islam. Mengikut perspektif Islam, antara ciri orang yang beriman kepada Allah Taala ialah mereka yang memuliakan tetamunya. Hal ini bertepatan dengan hadis Rasulullah S.A.W. yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : مَنْ
كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَلِلْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ
وَلِلْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُؤْذِ جَارَهُ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَلِلْيَوْمِ الْآخِرِ
فَلْيُقِلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ.

Terjemahan : Sesiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat maka hendaklah ia memuliakan tetamunya, sesiapa

yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka janganlah ia menyakiti jirannya dan sesiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat maka hendaklah ia mengatakan sesuatu yang baik atau diam sahaja.¹⁴⁶

Antara perkara yang termasuk di dalam memuliakan tetamu ialah dengan memberikan layanan yang baik seperti memberi makan minum dan menyediakan tempat menginap apabila diperlukan.¹⁴⁷ Makanan dan minuman yang disediakan kepada tetamu hendaklah dari jenis yang halal dan diusahakan dari sumber yang halal juga.¹⁴⁸ Justeru, usaha pihak hotel menyediakan bilik-bilik penginapan yang dilengkapi dengan kemudahan-kemudahan ibadat dan menyediakan makanan-makanan yang halal kepada para tetamu telah dapat memenuhi tuntutan Islam dalam aspek memuliakan tetamu.

Walau bagaimanapun, dalam soal penyediaan ruang makan tetamu, pemerhatian pengkaji mendapati tiada perbezaan di antara hotel ini dengan hotel-hotel lain yang pernah dikunjungi oleh pengkaji. Pihak hotel tidak menyediakan ruang makan yang khusus dan berasingan terutamanya untuk kaum wanita dan lelaki yang bukan mahram. Sebaliknya mereka boleh duduk di mana-mana meja makan yang disediakan walaupun bercampur satu meja antara lelaki dan perempuan yang bukan mahram. Pengkaji mendapati hal seperti ini bercanggah dengan adab dan tatacara Islam dalam soal pengasingan kaum lelaki dan wanita.

Ciri-ciri sebuah hotel Islam yang biasa didapati ialah mengasingkan lokasi untuk aktiviti kaum lelaki dan wanita, selain tidak menyediakan minuman beralkohol.¹⁴⁹ Justeru, pengkaji berpendapat bahawa konsep pengasingan ini boleh diperluaskan lagi

¹⁴⁶ al-Baihaqi, *al-Sunan al-Kubrā*, j.8, *Bab Menjaga Lisan Di sisi Sultan Dan Lainnya*, no. hadis 16663 (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 2003), 284.

¹⁴⁷ Ibn Hajar al-Asqalani, *Hadyu al-Sāri Muqaddimah Fath al-Bārī*, j.10, ed. Abd.Qadir Syaibah (Riyadh: Maktabah al-Malik Fahd, Kitab al-Adab, 2001), 548.

¹⁴⁸ al-Ghazālī, *Ihyā' Ulūm al-Dīn*, j.2 (Beirut, Dar al-Jil, 1992), 62.

¹⁴⁹ Mohd Rizal Razalli et al, "Developing A Model For Islamic Hotels : Evaluating Opportunities And Challenges", Universiti Utara Malaysia, dicapai 31 Disember 2012, <http://www.ipedr.com/vol42/018-ICKCS2012-K10008.pdf>.

dengan melibatkan aspek penyediaan ruang makan kepada tetamu. Hal ini bersandarkan kepada firman Allah Taala :

وَإِذَا سَأَلْتُمُوهُنَّ مَتَاعًا فَسْأَلُوهُنَّ مِنْ وَرَاءِ حِجَابٍ ذَلِكُمْ أَطْهَرُ
لِقُلُوبِكُمْ وَقُلُوبِهِنَّ

(Surah al-Ahzab (33) : 53

Terjemahan : Dan apabila kamu meminta sesuatu yang harus diminta dari isteri-isteri Nabi maka mintalah kepada mereka dari sebalik tabir. Cara yang demikian lebih suci bagi hati kamu dan hati mereka.

Berdasarkan ayat di atas, jelaslah bahawa dalam soal penyediaan makanan juga perlu ada adab dan peraturan yang berhubungkait dengan pengasingan. Oleh kerana itu, pihak pengurusan hotel harus menyediakan suatu alternatif dengan cara berbincang bersama panel Penasihat Syariah yang telah dilantik tentang susun atur meja dan ruang makan yang lebih bersesuaian dengan prinsip-prinsip Islam.

4.2.3 Analisis Terhadap Aktiviti Pematuhan Pengurusan Makanan Halal Berdasarkan Garis Panduan Halal JAKIM Dan Piawaian MS ISO

Di dalam bab kedua, pengkaji telah menjelaskan mengenai prinsip-prinsip asas makanan halal di mana setiap jenis makanan yang diciptakan oleh Allah Taala sama ada tumbuhan atau haiwan adalah dibolehkan memakannya kecuali sebahagian kecil sahaja yang diharamkannya. Walau bagaimanapun, para ulama' Islam telah menetapkan bahawa prinsip asas ini juga tertakluk kepada keadaan-keadaan tertentu iaitu sama ada ketika dalam keadaan aman ataupun dalam keadaan darurat.¹⁵⁰ Pada hakikatnya, situasi di Malaysia pada masa kini berada dalam keadaan yang aman dan mudah untuk

¹⁵⁰ Sila rujuk perbincangan di dalam bab 2 mengenai prinsip-prinsip asas makanan halal.

mendapatkan bekalan makanan halal. Justeru, prinsip semasa darurat tidak sesuai diguna pakai dalam keadaan aman yang masih wujud pada ketika ini.

Pengkaji juga telah menjelaskan mengenai garis panduan halal JAKIM dan MS ISO di dalam bab kedua yang bertujuan memberikan kefahaman kepada pengusaha dan orang awam mengenai aspek halal mengikut hukum syarak. Garis panduan tersebut mengklasifikasikan mengenai beberapa kategori makanan halal yang terdiri daripada haiwan, tumbuhan, bahan kimia dan lain-lain lagi.¹⁵¹

Kesemua prinsip asas dan garis panduan yang telah dijelaskan di dalam perbincangan bab kedua penulisan ini, dijadikan sandaran oleh pengkaji untuk menganalisis dan melihat sejauh mana amalan pengurusan makanan halal telah dilaksanakan di lokasi kajian yang dijalankan.

Pengkaji telah melihat kepada struktur organisasi Pengurusan Halal di hotel ini dan daripada pengamatan yang dibuat, dapat diketahui bagaimana pihak pengurusan membahagikan tugas-tugas mereka. Secara keseluruhannya, tugas-tugas pengurusan halal ini lebih tertumpu di bahagian makanan dan minuman yang merangkumi pengurusan bahan makanan, pengurusan sumber manusia dan juga pengurusan persekitaran. Perkara ini diakui sendiri oleh Setiausaha 1 Jawatankuasa Pengurusan Halal sebagaimana katanya ;

“ Halal ni sebenarnya more to...kepada kitchenlah, macam kebersihan kitchen, barang-barang yang masuk kena ada sijil halal, lepas tu...apa...kena pastikan sijil halal berterusan.”¹⁵²

Seterusnya, melalui pemerhatian yang dijalankan oleh pengkaji, dapatlah disimpulkan bahawa aktiviti-aktiviti pengurusan halal di hotel ini boleh dibahagikan kepada beberapa aspek yang utama iaitu :

¹⁵¹ Sila rujuk perbincangan di dalam bab 2 mengenai garis panduan halal JAKIM.

¹⁵² Puan Nadezha Othman (Setiausaha 1 Jawatankuasa Pengurusan Halal De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

4.2.3.1 Pembelian bahan mentah

Dalam aspek ini, pegawai yang bertanggung jawab dalam urusan pembelian bahan-bahan keperluan dapur akan memilih pembekal-pembekal yang telah mendapat pensijilan halal sama ada daripada JAKIM ataupun Jabatan Agama Islam Negeri. Pembekal-pembekal ini akan diberi kontrak membekal bahan-bahan keperluan dalam tempoh masa yang tertentu. Sekiranya sijil halal tersebut telah tamat tempoh, maka kontrak yang diberi juga akan ditamatkan serta merta sehinggalah pembekal ini memperbaharui sijil halal mereka.

Sekalipun para pembekal yang dipilih telah memiliki sijil halal, tetapi setiap kali bekalan sampai ke hotel, ia akan dipastikan halal dengan cara memeriksa logo halal yang terdapat di bahagian luar bungkusan bekalan tersebut. Perkara ini disahkan oleh pegawai pembelian yang terlibat sebagai ahli Jawatankuasa Pengurusan Halal hotel ini sebagaimana katanya ;

“ Kita akan pastikan barang yang diterima tu mengikut polisilah, maknanya kita kena check logo halal, kena check...pastikan yang dokumen kena betul semualah. Kalau letak barang jangan letak kat simen, ada cara-cara dialah.”¹⁵³

Bagi bahan-bahan bekalan yang tidak mempunyai logo halal pula, tetapi diusahakan oleh peniaga Muslim secara kecil-kecilan seperti belacan, kuah rojak dan seumpamanya, akan diasingkan daripada produk-produk yang mempunyai logo halal. Di antara petikan katanya lagi ;

“ Benda yang macam tu kita tak boleh letak dalam setor, kita kena asingkan, maknanya katakan...contoh kuah rojak, kuah rojak kita susah nak dapat yang ada logo halal, jadi produk rojak tu kita hantar terus ke...digunakanlah.”¹⁵⁴

¹⁵³ En.Mazlan Abd Rahman (Pegawai Pembelian Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pegkaji, 11 November 2011.

¹⁵⁴ *Ibid.*

Penelitian pengkaji terhadap maklum balas yang diberikan mendapati bahawa tatacara yang diamalkan oleh pihak hotel dalam urusan jualbeli bahan keperluan masakan adalah untuk memastikan setiap barangan yang dibeli benar-benar halal. Pemeriksaan keatas bekalan bahan mentah yang sampai kepada pihak hotel ini juga adalah sebagai mematuhi keperluan MS 1500 2009.¹⁵⁵ Di samping itu, dengan cara pemeriksaan ini akan dapat mengelakkan mereka daripada terlibat dengan sebarang bentuk jualbeli barangan yang diharamkan oleh syariat Islam. Firman Allah Taala :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رَجَسٌ مِّنْ

عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Surah al-Maidah (5) : 90

Terjemahan : Wahai orang-orang yang beriman! Bahawa sesungguhnya arak, dan judi, dan pemujaan berhala, dan mengundi nasib dengan batang-batang anak panah, adalah (semuanya) kotor (keji) dari perbuatan syaitan. oleh itu hendaklah kamu menjauhinya supaya kamu berjaya.

Berdasarkan ayat di atas, perkara yang dianggap serupa dengan arak ialah dadah, candu, ganja dan pelbagai racun putih lainnya seperti heroin, termasuk juga semua barangan yang membahayakan orang ramai. Seluruh proses transaksi yang berkaitan dengan barangan tersebut adalah haram termasuk memperniagakannya, mengangkutnya, ataupun menjadi orang tengah yang melancarkan pengedaran barang-barang tersebut.¹⁵⁶

Melalui penelitian pengkaji, oleh kerana pihak hotel terlibat sebagai pembeli dan pengguna bahan-bahan masakan tersebut, maka menjadi kewajipan kepada mereka untuk memastikan setiap barangan yang dibeli tidak mengandungi unsur-unsur haram, termasuk juga bahan-bahan yang dianggap *shubhah*.

Berkenaan dengan sumber bahan mentah untuk masakan, pengkaji mendapati pegawai pembelian meletakkan kepercayaan sepenuhnya kepada para pembekal yang

¹⁵⁵ Malaysian Standard MS 1500 2009 Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian Dan Penyimpanan - Garis Panduan Umum (Semakan kedua).

¹⁵⁶ Yusof al-Qardhāwī, *Ekonomi Islam, Nilai Dan Akhlak*, 388-389.

memiliki pensijilan halal. Pihak hotel sendiri tidak melakukan pemantauan ke premis-premis yang menghasilkan sumber bahan mentah tersebut. Ini diakui oleh pegawai pembelian sebagaimana katanya ; “Pantau tu tak. Itu, macam ayam tu kita cuma kena pastikan supplier tu ada sijil halal lah”¹⁵⁷

Pegawai pembelian hanya memeriksa logo halal pada bungkusan-bungkusan yang dihantar oleh pembekal. Manakala bagi bekalan-bekalan sembelihan seperti ayam dan daging, mereka hanya bergantung kepada kejujuran para pembekal yang telah dilantik sahaja. Mereka juga beranggapan bahawa tugas untuk memantau premis-premis sembelihan adalah tanggung jawab pihak pengeluar sijil halal.

Masalah yang sama berlaku dalam isu berkaitan produk yang diusahakan oleh peniaga Muslim secara kecil-kecilan dan tidak mempunyai logo halal. Antara produk tersebut seperti kuah rojak, belacan dan lain-lain. Dalam hal ini, pihak hotel mengasingkan tempat letaknya daripada produk-produk yang berlogo halal, tetapi dalam masa yang sama mereka masih menggunakannya sebagai ramuan untuk masakan-masakan tertentu.

Penelitian pengkaji mendapati bahawa walaupun tujuan mereka adalah baik, iaitu ingin membantu menaikkan perusahaan orang Islam, tetapi dalam masa yang sama aspek halal perlu diambil kira juga. Ini kerana status halal bukanlah semata-mata kerana produk tersebut diusahakan oleh pengusaha Muslim sahaja, tetapi yang paling penting ialah apakah sumber-sumber yang menghasilkannya dan bagaimana pemerosesan produk tersebut dilakukan.

¹⁵⁷ En.Mazlan Abd Rahman, (Pegawai Pembelian Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 11 November 2011.

4.2.3.2 Penyediaan sajian di dapur

Semua urusan penyediaan makanan di dapur dikawal selia oleh dua orang chef iaitu ‘*Senior Sous Chef*’ dan ‘*Junior Sous Chef*’. Mereka akan menentukan menu dan resipi yang akan disediakan kepada tetamu pada setiap hari. Kebiasaannya mereka akan berbincang bersama pegawai bahagian pembelian untuk memastikan ramuan-ramuan yang diperlukan boleh didapati. Sekiranya ramuan asal masakan terdiri daripada bahan yang tidak halal atau meragukan, maka mereka akan berbincang untuk mendapatkan alternatif yang lain bagi memastikan sajian yang disediakan benar-benar mencapai piawaian halal. Perkara ini diakui sendiri oleh *senior chef* yang bertanggungjawab menetapkan menu-menu masakan sepertimana katanya ;

“ Walaupun dari luar negeri, kita kena pastikan dia ada certificate halal yang di recognise oleh JAKIM. Bahan-bahan yang kita tak boleh pakai, kita kena cari alternatif, sama ada kita cari, benda tu ada sijil halal ataupun kita buat sendiri.”¹⁵⁸

Pada kebiasaannya, menu yang disediakan pada setiap hari akan disertakan dengan temanya sekali seperti ‘*Western Wagon*’, ‘*Rasa-Rasa Malaysia*’, ‘*Selera Kampung*’, ‘*Hi-Tea*’ dan sebagainya. Sekalipun menggunakan nama-nama barat, tetapi kesemua ramuan yang digunakan dalam masakan tersebut adalah halal.

Berdasarkan maklum balas yang diterima, pengkaji telah membuat rujukan terhadap nas al-Quran dan mendapati bahawa ketelitian dalam menguruskan penyajian makanan ini dapat memenuhi tuntutan Allah Taala agar umat manusia sentiasa berusaha mencari yang halal. Firman Allah Taala :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ
الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٧٨﴾

¹⁵⁸ En. Hamzani Che Hussain (Senior Sous Chef Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 11 November 2011.

Terjemahan : Wahai sekalian manusia! makanlah dari apa yang ada di bumi yang halal lagi baik, dan janganlah kamu ikut jejak langkah syaitan; kerana sesungguhnya syaitan itu ialah musuh yang terang nyata bagi kamu.

Maksud makanan yang halal lagi baik sebagaimana disebutkan di dalam ayat tersebut ialah makanan yang suci bersih dan tidak bercampur dengan sebarang bentuk najis atau benda-benda haram.¹⁵⁹ Begitu juga dengan benda-benda *shubhah* perlu dielakkan daripada bercampur di dalam masakan kerana dibimbangi akan menjejaskan status halal masakan tersebut.¹⁶⁰ Justeru, sikap teliti dalam memilih bahan-bahan masakan adalah amat penting kerana ia akan mempengaruhi kualiti makanan yang dimasak. Di samping itu, sikap teliti ini juga akan dapat memastikan makanan yang dimasak tidak bercampur dengan bahan-bahan yang haram atau *shubhah*.

4.2.3.3 Persediaan staf

Pengambilan staf baru hotel ini diletakkan di bawah tanggungjawab Pegawai Bahagian Sumber Manusia. Secara umumnya, hampir keseluruhan staf hotel ini beragama Islam termasuk staf yang bekerja di Bahagian Pengurusan Halal. Terdapat juga seorang staf wanita Non Muslim yang berbangsa India diletakkan di Bahagian Pengurusan Halal. Walau bagaimanapun, staf ini hanya dilibatkan di bahagian pelayanan tetamu. Perkara ini diakui sendiri oleh Setiausaha Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang sebagaimana katanya ;

¹⁵⁹ Ibn Jarir al-Ṭabari, *Tafsīr al-Ṭabārī* (jld.3), ed. Abd Sanad Hassan Yamamah (Kaherah: Dar Hijr, 2001), 37.

¹⁶⁰ Yusof al-Qardhāwī, *Al-Halāl Wa al-Harām Fi al-Islām* (Kaherah: Maktabah Wahbah, 2001), 35.

“ Kita tak ada non-muslim, emm...pelayan ada tapi kitchen tak ada, tukang masak semua Islam, Melayu, alhamdulillah”.¹⁶¹

Seterusnya, kesemua staf yang baru bekerja di hotel DePalma akan diberikan kursus terlebih dahulu selama tiga hari. Di dalam kursus tersebut, mereka diberikan pendedahan mengenai *syariah compliant* yang dilaksanakan di hotel ini. Mereka juga diberi tunjuk ajar mengenai etika-etika kerja yang baik untuk diamalkan sepanjang bekerja di hotel ini seperti etika bekerja, etika menyambut tetamu dan lain-lain lagi. Kesemua etika ini bukan sahaja didedahkan ketika di dalam kursus, bahkan juga kerap diulang di dalam taklimat pagi yang sering diadakan sebelum para pekerja memulakan tugas masing-masing. Selain itu, mereka juga diberikan pengisian kerohanian dan latihan-latihan lain di dalam kursus ini seperti solat berjemaah, tazkirah, perbincangan berkumpul dan sebagainya.

Staf-staf yang terlibat di dalam pengurusan halal di hotel ini sentiasa diberikan peluang mengikuti kursus dan latihan untuk meningkatkan kemahiran mereka. Walau bagaimanapun, pihak pengurusan hotel tidak menyediakan latihan khusus kepada para pekerjanya. Ianya hanya bergantung kepada kursus-kursus atau latihan-latihan yang dianjurkan oleh pihak luar dan ada kaitan dengan bidang tugas masing-masing. Antara kursus yang diberikan termasuklah latihan-latihan mengenai aspek pengawalan makanan.

Selain itu, pada setiap hari, kesemua chef yang bertugas di bahagian dapur akan diberikan taklimat terlebih dahulu sebelum mereka memulakan tugas memasak pada hari itu. Mereka akan dimaklumkan mengenai menu dan resipi makanan serta minuman yang akan disediakan pada hari tersebut.

Berdasarkan maklum balas oleh responden, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa tanggungjawab pihak pengurusan hotel dalam memastikan para pekerja diberi

¹⁶¹ Puan Nadezha Othman, (Setiausaha 1, Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

latihan mengenai prinsip-prinsip halal dan aplikasinya telah dapat dilaksanakan. Tanggungjawab ini adalah mengikut keperluan pensijilan halal dan MS 1500 2009.¹⁶² Pendedahan mengenai prinsip-prinsip halal dan aplikasinya ini dilakukan di dalam kursus wajib selama tiga hari yang disediakan kepada pekerja-pekerja yang baru mendaftar. Melalui latihan dan pendedahan yang diberikan, akan menjadikan para pekerja sentiasa prihatin terhadap tugas dan tanggungjawab mereka sebagai warga hotel.

Berkenaan dengan pelayanan tetamu di ruang makan, pemerhatian pengkaji mendapati memang ada seorang pelayan wanita Non Muslim berbangsa India diletakkan di bahagian ini. Sememangnya tidak menjadi kesalahan sama ada dari sudut Syariat mahupun peraturan dalam pensijilan halal Malaysia apabila menggunakan khidmat pekerja bukan Islam dalam aspek melayan tetamu ketika makan.

Walau bagaimanapun, pengkaji berpendapat tindakan ini menyalahi konsep warak dalam proses menyediakan hidangan di premis-premis makanan. Warak ialah sikap berhati-hati dan berjaga-jaga dalam sesuatu perkara yang pada zahirnya adalah dibolehkan, kerana takut terjatuh kepada perkara yang dilarang oleh syarak. Antara elemen yang terkandung di dalam konsep warak ini ialah para pekerja perlu memiliki nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan.¹⁶³ Nilai-nilai ini tidak dimiliki oleh pekerja bukan Islam kerana mereka tidak beriman kepada Allah Taala. Justeru, tidak mungkin mereka akan dapat mengaplikasikan nilai warak semasa menjalankan tugas dan tanggungjawab mereka melayan para tetamu.

¹⁶² MS 1500 2009 Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian Dan Penyimpanan - Garis Panduan Umum (Semakan kedua).

¹⁶³ Che Bakar Che Mat et al, "Konsep Syarak Dan Wara' Dalam Pemerosesan Makanan" (Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010).

4.2.3.4 Kebersihan

Kebersihan merupakan aspek yang sangat penting dalam pengurusan halal di hotel ini. Perkara ini diakui sendiri oleh ketua bahagian kebersihan Pengurusan Halal hotel ini sebagaimana katanya ; “ Halal ni...kebersihan is very important. Kalau tak bersih sijil halal tu dia orang boleh tarik balik.”¹⁶⁴

Justeru, bagi memastikan aspek kebersihan sentiasa berada pada tahap yang memuaskan, bahagian ini memainkan peranan memantau dan menguruskan aspek-aspek kebersihan di dapur, ruang makan tamu dan lain-lain yang berkaitan.

Di bahagian dapur, antara aspek kebersihan yang dipantau adalah perkakasan memasak seperti periuk, kualiti, dapur memasak dan sebagainya. Peralatan memasak ini akan dicuci dan dibersihkan setiap kali selesai memasak serta disusun di tempat yang telah dikhaskan. Perkakasan pinggan mangkuk juga diletakkan di tempat yang telah dikhaskan. Semua pinggan mangkuk yang telah digunakan oleh tetamu akan diangkat oleh staf bahagian pelayanan untuk dibasuh dan dibersihkan. Pemantauan kebersihan juga kerap dilakukan keatas peti sejuk yang digunakan untuk menyimpan bahan-bahan keperluan masakan.

Antara aspek kebersihan yang diutamakan juga adalah seperti lantai di ruang dapur dan ruang makan tetamu. Lantai di ruang-ruang ini akan dibersihkan setiap pagi dan waktu-waktu lain yang difikirkan perlu. Meja-meja makan juga akan dipastikan sentiasa berada dalam keadaan bersih dan tersusun. Penyusunan meja-meja makan ini biasanya dilakukan pada waktu pagi sebelum digunakan oleh para tetamu.

Selain itu, aspek kebersihan pada penampilan diri staf juga dititikberatkan. Kebersihan diri staf-staf ini bukan sahaja pada pakaian, tetapi juga sehingga ke tahap kebersihan kuku. Pegawai yang bertanggungjawab akan sentiasa mengingatkan agar

¹⁶⁴ Puan Norihan Ahmat (*‘Chief Steward’* Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 11 November 2011.

semua staf memastikan kuku mereka bersih dan dipotong pendek. Kadangkala di dalam sebahagian sesi taklimat, pegawai berkenaan akan memeriksa kuku para staf dan meminta mereka memotongnya segera jika didapati berkuku panjang.

Mengikut garis panduan yang telah disediakan oleh JAKIM dan Standard Malaysia, didapati bahawa kebersihan merupakan perkara penting yang diambil kira sebelum sesebuah premis perniagaan mendapat pengiktirafan dan pensijilan halal. Aspek kebersihan ini merangkumi kebersihan diri, pakaian, peralatan, perkakas, mesin dan lain-lain lagi. Aspek kebersihan ini juga penting bagi mengelakkan berlakunya pencemaran makanan oleh bahan-bahan asing seperti plastik, kaca atau serpihan logam daripada mesin, habuk, gas atau asap merbahaya dan bahan kimia yang tidak diperlukan.¹⁶⁵

Dalam hal yang sama, Islam telah meletakkan kebersihan persekitaran sebagai salah satu faktor pendorong yang dapat meningkatkan keimanan seseorang hamba.

Firman Allah Taala :

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنَا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى
وَعَهْدَنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْقَائِمِينَ
وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ

Surah al-Baqarah (2) : 125

Terjemahan : Dan (ingatlah) ketika Kami jadikan rumah suci (Baitullah) itu tempat tumpuan bagi umat manusia (untuk ibadat Haji) dan tempat yang aman; dan jadikanlah oleh kamu makam Ibrahim itu tempat sembahyang. dan Kami perintahkan kepada Nabi Ibrahim dan Nabi Ismail (dengan berfirman): “Bersihkanlah rumahku (Kaabah dan Masjid al-Haram dari segala perkara yang dilarang) untuk orang-orang yang bertawaf, dan orang-orang yang beriktikaf (yang tetap tinggal padanya), dan orang-orang yang rukuk dan sujud”.

Allah Taala telah memerintahkan Nabi Ibrahim dan anaknya Nabi Ismail supaya membina Kaabah sebagai tempat beribadah serta memastikannya sentiasa berada dalam

¹⁶⁵ MS 1500 2009 Makanan Halal - Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian Dan Penyimpanan - Garis Panduan Umum (Semakan kedua).

keadaan suci dan bersih daripada sebarang bentuk kekotoran. Antara bentuk kekotoran yang dimaksudkan seperti patung dan berhala, kotoran najis, perkataan-perkataan dusta, perbuatan-perbuatan maksiat, syirik dan lain-lain lagi.¹⁶⁶ Ini bermakna setiap premis sama ada surau, masjid dan sebagainya yang digunakan untuk beramal ibadah kepada Allah Taala mestilah berada dalam keadaan bersih.

Justeru dalam konteks premis perniagaan yang melibatkan sajian makanan khususnya, perlu mengikut kriteria yang sama dengan surau dan masjid dari sudut kebersihannya. Ini kerana makanan mempunyai hubung kait dengan ibadah kepada Allah Taala. Setiap perbuatan yang dikira sebagai ibadah dan amal soleh adalah bermula daripada makanan yang halal.¹⁶⁷ Oleh kerana itu, premis makanan dan persekitarannya juga mestilah sentiasa dipastikan bersih supaya dapat menjamin kebersihan makanan yang disajikan kepada para pelanggan.

4.2.3.5 Keselamatan

Aspek keselamatan juga diberikan perhatian bagi memastikan kelancaran operasi pengurusan halal di hotel ini. Seorang pegawai penyelenggara dilantik untuk menguruskan hal ehwal berkaitan keselamatan harta benda seperti dapur memasak dan peralatan-peralatannya, peti sejuk serta kelengkapan-kelengkapan lain yang ada di hotel ini. Perkara ini disahkan oleh Setiausaha 1 Pengurusan Halal sebagaimana katanya ;

“Maintenance kena pastikan barang yang digunakan di kitchen semua di...kena maintainlah.”¹⁶⁸

¹⁶⁶ Ibn Kathīr, *Tafsīr al-Qurān al-Azīm*, j.2, ed. Mustafa al-Sayid Muhammad (Kaherah: Muassasah Qurtubah, 2000), 67.

¹⁶⁷ Muhammad al-Rāzi, *Tafsīr al-Fakhr al-Rāzi*, j.23 (Beirut: Dar al-Fikr, 1981), 105.

¹⁶⁸ Puan Nadezha Othman, (Setiausaha 1, Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang), dalam temubual dengan pengkaji, 4 November 2011.

Langkah-langkah keselamatan juga dilakukan keatas staf-staf yang baru memulakan tugas di sini. Bagi menguatkan daya tahan terhadap penyakit tertentu, mengelakkan virus penyakit dan sebagainya, staf yang baru bertugas akan diberikan suntikan. Ini sebagai langkah keselamatan kepada semua warga kerja disamping mengelakkan penularan wabak penyakit kepada tetamu-tetamu di sini. Perkara ini juga dijelaskan oleh Setiausaha 1 Pengurusan Halal, katanya ;

“ HR (human resource) kena pastikan staf-staf kitchen semua kena pergi typhoid, pergi typhoid injectionlah. Kakitangan semua kena make sure bila masuk training ke, kakitangan baru ke kena terus pergi hantar injection.”¹⁶⁹

Berdasarkan maklumat yang diterima, pengkaji telah membuat rujukan terhadap garis panduan halal JAKIM dan MS ISO dan mendapati bahawa aspek keselamatan merupakan salah satu keperluan bagi melaksanakan sistem kawalan halal. Kawalan keselamatan bukan sahaja terbatas kepada keselamatan makanan, bahkan juga merangkumi keselamatan premis kerja, peralatan dan perkakasan yang digunakan untuk penyediaan makanan. Justeru, bagi memastikan peralatan-peralatan seperti mesin, peti sejuk, setor dan sebagainya berfungsi dengan baik, proses penyelenggaraan perlu dilakukan oleh individu yang berkeelayakan.

Secara keseluruhannya, pengkaji mendapati bahawa pihak hotel telah dapat melaksanakan amalan-amalan pengurusan halal mengikut sebagaimana yang dikehendaki oleh Syariat Islam. Pihak hotel juga secara umumnya telah dapat memenuhi keperluan pensijilan halal yang dikeluarkan oleh Jabatan Agama Islam Selangor kepada hotel ini. Keseluruhan operasi kawalan halal di hotel ini masih mematuhi garis panduan halal yang dikeluarkan oleh JAKIM dan juga memenuhi keperluan *Malaysian Standard*. Pengkaji hanya mendapati beberapa kelemahan kecil, antaranya meletakkan pekerja

¹⁶⁹ *Ibid.*

bukan Islam di Bahagian Pengurusan Makanan Halal. Walau bagaimanapun perkara ini tidak menjejaskan status pematuhan halal tersebut.

4.3 KESIMPULAN

Kesimpulannya, analisis yang dijalankan oleh pengkaji di dalam bab ini mendapati bahawa pihak pengurusan hotel mempunyai perspektif yang baik terhadap pelaksanaan Pengurusan Islam dan pengurusan makanan halal di hotel. Selain itu, analisis kajian ini juga menunjukkan bahawa semua aktiviti pengurusan halal di hotel ini dapat dilaksanakan mengikut keperluan pensijilan halal JAKIM dan Standard Malaysia MS 1500 2009.

Pengkaji juga mendapati wujud beberapa masalah kecil yang dihadapi oleh pihak pengurusan halal di hotel ini. Antaranya masalah penempatan pekerja bukan Islam di premis makanan, bekalan bahan masakan produk Muslim yang tidak mempunyai sijil halal, dan kurangnya pendedahan kepada para pekerja di premis halal mengenai tuntutan halal. Justeru, pengkaji mencadangkan supaya Bahagian Sumber Manusia yang bertanggungjawab dalam soal penempatan pekerja dapat memastikan hanya pekerja yang beragama Islam sahaja ditempatkan di bahagian makanan. Bagi produk keluaran Muslim yang tiada sijil halal seperti belacan dan kuah acar buah, pengkaji mencadangkan supaya pihak pengurusan halal hotel mengambil inisiatif berbincang bersama pembekal yang telah dilantik untuk mendapatkan sijil halal bagi produk-produk tersebut. Seterusnya, pengkaji juga mencadangkan supaya pihak pengurusan halal di hotel ini mengadakan penerangan secara berkala kepada setiap pekerja di bahagian makanan mengenai tuntutan dan kepentingan pengurusan makanan halal. Dengan cara sebegini, pelaksanaan halal di hotel ini dapat dijalankan dengan lebih lancar.

BAB LIMA

PENUTUP

5.1 PENDAHULUAN

Bab kelima ini merangkumi rumusan, cadangan dan penutup bagi keseluruhan bab sebelum ini. Melalui kajian yang dijalankan terhadap aspek-aspek pengurusan, temubual dan pemerhatian di lokasi kajian, pengkaji dapat membuat beberapa rumusan dan kesimpulan ke atas semua dapatan kajian. Daripada rumusan ini, pengkaji mengemukakan beberapa cadangan sebagai penambahbaikan ke atas pengurusan halal di premis kajian khususnya dan di dalam industri perhotelan amnya. Cadangan-cadangan ini juga boleh dijadikan sumber untuk melakukan kajian-kajian ilmiah pada masa akan datang.

5.2 PENEMUAN UTAMA KAJIAN

Secara keseluruhannya, pengkaji dapat membahagikan penemuan kajian ini kepada tiga bahagian bersesuaian dengan objektif kajian ini dijalankan. Di dalam bahagian pertama, pengkaji merumuskan mengenai konsep dan kriteria hotel yang bercirikan Islam. Di dalam bahagian kedua pula, pengkaji merumuskan mengenai konsep pengurusan makanan halal daripada perspektif Islam. Manakala di dalam bahagian ketiga, pengkaji merumuskan mengenai amalan pengurusan makanan halal di hotel yang dikaji.

5.2.1 Konsep Dan Kriteria Hotel Islam

Secara umumnya, hotel merupakan sebuah penginapan yang sama fungsinya sebagai sebuah rumah yang didiami oleh manusia. Oleh kerana itu, perkara asas yang diperlukan bagi sesebuah kediaman adalah keselesaan. Hal ini bersesuaian dengan hadis Rasulullah S.A.W. sebagaimana diriwayatkan oleh Imam Ahmad :

حَلَّتْنَا إِسْمَاعِيلُ بْنُ مُحَمَّدٍ بْنِ سَعْدٍ بْنِ أَبِي وَقَّاصٍ عَنْ أَبِيهِ عَنْ
جَدِّهِ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: مِنْ سَعَادَةِ
ابْنِ آدَمَ الْمَرْأَةُ الصَّالِحَةُ وَالْمَسْكَنُ الصَّالِحُ وَالْمَرْكَبُ الصَّالِحُ

Terjemahan : Diriwayatkan daripada Ismail bin Muhammad bin Saad bin Abi Waqas daripada bapanya, daripada datuknya berkata : Rasulullah S.A.W. telah bersabda : Di antara tanda kebahagiaan anak-anak Adam ialah isteri yang baik, kediaman yang baik dan kenderaan yang baik.¹⁷⁰

Bagi menepati ciri-ciri keselesaan atau kediaman yang baik sebagaimana hadis di atas, pihak hotel perlu menyediakan infrastruktur yang secukupnya kepada pengunjung yang menginap di hotel seperti kemudahan membersihkan diri, kemudahan beristirehat dan kemudahan beribadat.

Berdasarkan temubual yang telah dijalankan dapat dirumuskan bahawa Hotel De Palma Ampang telah dapat memberikan perkhidmatan yang baik dengan menyediakan semua keperluan asas semasa pengunjung menginap di hotel ini. Apa yang lebih istimewa lagi, pihak hotel ada menyediakan mushaf al-Quran, sejadah dan buku-buku agama untuk kegunaan pelanggan-pelanggan yang beragama Islam. Walau bagaimanapun, kemudahan-kemudahan ini hanya terhad di 'Islamic Room' yang dikhaskan kepada pelanggan-pelanggan Muslim yang menginap di aras enam hotel ini.

¹⁷⁰ Ahmad bin Muhammad bin Hanbal, *al-Musnad Li al-Imām Ahmad*, j.2, Musnad Abi Ishak Saad bin Abi Waqas R.A., no.hadis 1445 (Cairo, Dar al-Hadis, 1995), 210.

Bagi penginap-penginap di aras lain, kemudahan-kemudahan bacaan ini akan diberikan berdasarkan kepada permintaan penghuni sahaja. Justeru, pihak hotel perlu memberikan info agar penghuni Muslim di aras lain juga dapat memanfaatkan kemudahan-kemudahan yang disediakan ini.

Seterusnya, dalam aspek sistem pengurusan Hotel De Palma, pihak pengurusan Hotel De Palma telah mewujudkan Panel Syariah bagi memantau segala aktiviti dan program yang dijalankan. Ini bertujuan mengelakkan berlakunya perkara-perkara yang melanggar batasan syariat Islam di hotel ini. Pemantauan tersebut bukanlah bermaksud ia mesti memerhati setiap program yang dijalankan di hotel ini, sebaliknya panel ini lebih berfungsi untuk memberikan nasihat dan pandangan mengenai sesuatu program sebelum ia dilaksanakan. Kewujudan Panel Syariah ini dapat mengubah persepsi negatif masyarakat terhadap aktiviti-aktiviti perhotelan di negara ini yang sering dikaitkan dengan masalah-masalah sosial. Kewujudannya juga dapat memenuhi tanggungjawab dalam beragama di mana setiap umat Islam adalah dituntut supaya saling nasihat-menasihati antara satu dengan yang lain.

Seterusnya, imej dan ciri sebuah hotel Islam juga dapat ditonjolkan di Hotel De Palma dengan melihat kepada etika sosial di kalangan seluruh warga hotel. Perkara yang paling jelas dapat ditonjolkan di kalangan warga Hotel De Palma ialah setiap pekerja wanita Muslim berpakaian menutup aurat. Perkara ini amat berbeza jika dibandingkan dengan hotel-hotel yang berorientasikan konvensional. Tiada arahan secara jelas atau peraturan bertulis dikeluarkan mengenai pakaian menutup aurat. Walau bagaimanapun para pekerja wanita Muslim sentiasa diperingatkan untuk menutup aurat melalui taklimat dan tazkirah yang kerap dilakukan oleh pihak pengurusan hotel.

Seterusnya, pihak pengurusan hotel juga telah mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Halal yang bertanggungjawab sepenuhnya dalam urusan penyediaan makanan halal di hotel. Jawatankuasa ini diwujudkan di setiap rangkaian Hotel De

Palma. Kewujudan jawatankuasa ini dapat melancarkan lagi urusan penyediaan makanan halal yang bermula dari proses pemilihan pembekal, penghantaran, penyimpanan dan penyediaannya kepada para pengunjung. Walau bagaimanapun, bidang tugas jawatankuasa ini terbatas di dalam kawasan hotel sahaja, di mana pemeriksaan status halal sesuatu bekalan hanya dilakukan setelah bahan-bahan tersebut sampai ke hotel. Ini bermakna mereka tidak perlu mengetahui dari mana sumber ini diperolehi dan bagaimana cara penghantaran dilakukan.

Secara kesimpulannya, keempat-empat aspek yang disebutkan di atas, iaitu aspek infrastruktur, sistem pengurusan, etika sosial dan aspek penyediaan makanan di Hotel De Palma Ampang ini telah menepati kriteria yang telah ditetapkan sebagai sebuah hotel yang bercirikan Islam.

5.2.2 Konsep Pengurusan Makanan Halal

Dari sudut konsepnya, sesuatu pengurusan makanan halal itu mestilah memenuhi tuntutan *ḥalālan ṭayyiban*. Konsep *ḥalālan ṭayyiban* hanya dapat dicapai apabila beberapa kriteria dapat dipenuhi, antaranya seperti sumber yang halal, suci daripada sebarang bentuk najis dan kotoran, tiada berkaitan dengan hak orang lain, berkhasiat dan tidak mendatangkan kemudaratan kepada orang lain.

Seterusnya, prinsip-prinsip asas makanan halal juga memberikan pengaruh dalam penetapan kriteria pengurusan makanan halal ini. Prinsip-prinsip asas makanan halal ini tertakluk kepada dua keadaan yang utama iaitu keadaan aman ataupun keadaan darurat. Sekalipun konsep *ḥalālan ṭayyiban* merupakan asas kepada pengurusan makanan halal, tetapi ia juga sebenarnya bergantung kepada prinsip aman dan darurat. Apabila berlakunya keadaan darurat, maka terdapat beberapa kelonggaran yang dibenarkan oleh agama sehingga membolehkan sesuatu makanan haram itu dimakan. Walau

bagaimanapun dalam situasi negara kita yang ada pada hari ini, adalah mustahil untuk mempersetujui wujudnya keadaan darurat ini. Justeru, dapatan kajian daripada Hotel De Palma, Ampang lebih menepati prinsip-prinsip asas makanan halal dalam keadaan aman.

Melalui pengurusan makanan halal di Hotel De Palma, Ampang pula didapati ia telah memenuhi lima perkara utama di dalam *Maqāṣid Shari'ah* iaitu penjagaan agama, penjagaan jiwa, penjagaan akal, penjagaan keturunan dan penjagaan harta. Ini kerana apabila penyediaan makanan halal dapat diuruskan dengan baik, ia sekali gus dapat memelihara beberapa perkara penting seperti nilai kebersihan dan juga nilai keselamatan yang berkait rapat dengan jiwa, akal, keturunan dan harta manusia.

Aspek kebersihan bukan sahaja terletak pada makanan yang dihidang tetapi juga bergantung kepada kebersihan persekitaran. Dalam hal ini, pegawai kebersihan telah dipertanggungjawabkan oleh pihak pengurusan agar memastikan tahap kebersihan di premis makanan berada dalam keadaan baik sebelum kedatangan pengunjung, ketika pengunjung sedang menjamu selera sehinggalah selepas pengunjung bersurai dari premis makanan. Nilai kebersihan yang diamalkan ini secara tidak langsung telah dapat mencapai *Maqāṣid Shari'ah* dalam pengurusan makanan.

Hasil penelitian pengkaji mendapati bahawa secara umumnya, kriteria dan prinsip pengurusan makanan halal di hotel ini telahpun dapat dipenuhi oleh Jawatankuasa Pengurusan Halal. Selain itu, program dan aktiviti yang dijalankan di hotel ini juga dirancang dengan khidmat nasihat Panel Penasihat Syariah serta bersesuaian dengan *Maqāṣid Shari'ah*.

5.2.3 Amalan Pengurusan Makanan Halal

Dalam konteks Malaysia, JAKIM dan SIRIM telah mengeluarkan garis panduan halal untuk rujukan umum sebagaimana yang telah dijelaskan di dalam bab kedua

penulisan ini. Secara asasnya, garis panduan yang telah dikeluarkan ini adalah bersandarkan kepada nas-nas al-Quran dan al-Hadis serta pandangan para ulama muktabar dalam bidang Fiqh Islam. Justeru, penetapan kriteria pengurusan makanan halal juga seharusnya merujuk kepada garis panduan yang telah dikeluarkan ini.

Dalam konteks pengurusan makanan halal di Hotel De Palma, Ampang, ia juga tidak dapat lari daripada lima aspek utama iaitu aspek pembelian bahan mentah, penyediaan sajian, persediaan staf, kebersihan dan keselamatan. Dari segi pembelian bahan mentah, pihak hotel hanya memilih pembekal yang mempunyai sijil halal sahaja. Pegawai pembelian pula akan melakukan pemeriksaan bekalan masakan sebaik tiba di premis. Bahkan, produk-produk keluaran Muslim yang tidak mempunyai logo halal juga akan diasingkan di ruangan yang telah dikhaskan. Ini menunjukkan sikap prihatin pihak hotel dalam aspek pembelian.

Dari segi penyediaan sajian pula, *Senior Chef* mengambil tanggungjawab untuk memastikan semua bahan yang digunakan dalam masakan adalah bahan-bahan yang halal. Walau bagaimanapun, produk-produk IKS keluaran orang Islam seperti kuah rojak dan belacan yang tidak mempunyai logo halal masih digunakan.

Dari segi kebersihan pula, pegawai dan staf sentiasa memastikan persekitaran hotel yang bersih dan selamat. Persekitaran yang dimaksudkan termasuklah premis yang bersih, peralatan yang selamat digunakan dan juga ruang penyimpanan yang tidak bercampur dengan bahan-bahan lain yang tidak dapat dipastikan status halalnya. Persekitaran yang bersih ini akan dapat mengelakkan makanan yang halal daripada tercemar oleh kotoran-kotoran habuk dan sebagainya.

Seterusnya dari segi keselamatan, pegawai penyelenggaraan akan melakukan pemeriksaan berkala ke atas peralatan memasak yang digunakan. Amalan ini dapat mengelakkan berlakunya perkara-perkara yang tidak diduga seperti kebakaran dan sebagainya.

Selain itu, aspek yang penting juga adalah memastikan staf-staf yang terlibat dalam menguruskan makanan halal memiliki disiplin diri yang baik serta mempunyai sifat-sifat warak. Pekerja yang berdisiplin sentiasa memastikan kebersihan diri dan pakaian semasa menjalankan tugas. Justeru, kebersihan dan keselamatan makanan halal juga dapat dipelihara.

Sifat warak pula berhubung kait dengan sifat kerohanian. Ini bermaksud bahawa pekerja yang bersifat warak memiliki hati nurani yang bersih dan suci. Sifat ini penting kerana ia bukan sahaja menjamin makanan yang bersih zahir dan batin, bahkan juga akan mendatangkan keberkatan kepada orang yang memakannya. Pengkaji mendapati masih terdapat sedikit kekurangan dalam aspek pengaplikasian konsep warak dalam urusan penyediaan makanan di hotel ini.

Secara keseluruhannya, hasil pemerhatian pengkaji terhadap pengurusan makanan halal di Hotel De Palma Ampang mendapati bahawa aktiviti-aktiviti yang telah dijalankan di sini masih memenuhi kehendak Syariat Islam sama ada dalam aspek pembelian bahan mentah, penyediaan sajian di dapur, persediaan staf, kebersihan dan keselamatan.

5.3 CADANGAN DAN SARANAN

Sebelum mengakhiri kajian ini, pengkaji mengutarakan beberapa cadangan dan saranan kepada pihak industri untuk dinilai serta dilakukan tindakan demi memajukan dan memantapkan lagi aktiviti-aktiviti halal dalam bidang perhotelan di negara ini. Pengkaji juga mengutarakan cadangan dan saranan bagi membantu kajian yang akan dijalankan pada masa hadapan.

5.3.1 Cadangan Kepada Pihak Industri

Pengkaji mencadangkan kepada pihak pengurusan hotel agar dapat melakukan penambahbaikan dalam urusan-urusan berkaitan pembelian bahan-bahan mentah untuk masakan, urusan berkaitan penempatan petugas di Bahagian Pengurusan Halal dan juga urusan penyediaan ruang makan untuk tetamu. Penambahbaikan dalam urusan-urusan tersebut mempunyai hubungkait yang rapat dengan prinsip warak di mana setiap perkara yang dilaksanakan mestilah dibuat dengan cermat, teliti dan berhati-hati.

5.3.1.1 Urusan Pembelian Bahan Mentah

Urusan mendapatkan bekalan bahan mentah perlu dilakukan dengan lebih teliti terutamanya ke atas bahan mentah yang tidak mempunyai logo halal sekalipun ianya dilihat halal dari segi zahirnya. Dalam hal seperti ini, Rasulullah S.A.W. sendiri telah menunjukkan satu contoh yang baik sebagaimana disebutkan di dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh al-Ṭabrānī :

عن أم عبد الله أخت شداد بن أوس أنها بعثت إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم بقدر لبن عند فطره وهو صائم وذلك في طول النهار وشدة الحر فرد إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم : (أنى كان لك هذا اللبن ؟) قالت : من شاة لي فرد إليها رسولها : (أنى كانت لك هذه الشاة ؟) قالت : اشتريتها من مالي فأخذه منها.

Terjemahan : Bahawa pada suatu hari Ummu Abdullah membawakan segelas susu kepada Rasulullah S.A.W. untuk baginda berbuka puasa, lalu baginda bertanya kepada Ummu Abdullah “ Dari mana susu ini?” Ummu Abdullah menjawab “Dari seekor kambing” Baginda bertanya lagi “ Dari mana

kambing tadi? Ummu Abdullah menjawab, “Aku membelinya”. Setelah itu baharulah baginda mengambilnya.
171

Daripada hadis di atas dapat difahami bahawa Rasulullah S.A.W. telah menanyakan beberapa soalan kepada Ummu Abdullah mengenai sumber susu yang dibekalkan kepadanya. Pertanyaan demi pertanyaan yang diajukan oleh baginda S.A.W. menunjukkan betapa baginda S.A.W. amat menitikberatkan perkara yang berkaitan makanan halal walaupun susu sebagaimana di dalam hadis tersebut.

Pengkaji berpendapat bahawa adalah lebih baik jika pihak pembeli iaitu pihak hotel dapat melakukan pemantauan keatas premis-premis penyembelihan pada masa-masa tertentu yang difikirkan sesuai. Ini untuk memastikan bahawa bekalan yang mereka perolehi diyakini datang dari sumber yang halal. Terdapat beberapa kes apabila dilakukan pemantauan mengejut ke atas premis sembelihan halal oleh pihak JAKIM, masih berlaku ketakakuran terhadap keperluan pensijilan halal, antaranya seperti sistem pengairan dan sisa buangan yang tidak diselenggara dengan baik.¹⁷²

Justeru, adalah kurang wajar jika pihak hotel hanya meletakkan sepenuhnya kepercayaan kepada pembekal tanpa melakukan pemantauan terlebih dahulu terhadap sumber bekalan tersebut. Sebagai pembeli, mereka mempunyai hak untuk membuat pemeriksaan ke atas barangan belian tersebut dan sekiranya terdapat kecacatan, keaiban atau kerosakan, maka mereka berhak untuk membatalkan urusan jual beli tersebut.

Demikian juga halnya dengan bekalan yang diterima daripada pengusaha-pengusaha Muslim tetapi tidak mempunyai sijil halal seperti produk belacan, kuah rojak dan sebagainya. Sekalipun produk tersebut diusahakan oleh orang Islam, tetapi perlu juga dilakukan pemantauan ke atas premis pembuatannya. Ini bagi memastikan standard

¹⁷¹ al-Ṭabrani, *al-Mu'jam al-Kabīr*, j.25, ed. Hamdi Abd Majid al-Salafi, Bab *Man yu'rafu min al-nisā'*, no hadis. 428 (Kaherah: Maktabah Ibn Taimiyah, 1983), 174-175.

¹⁷² En.Mohd Amri bin Abdullah (Penolong Pengarah Kanan Bahagian Hab Halal JAKIM), dalam temubual dengan pengkaji, 28 Mac 2011.

halal telah dipatuhi sekalipun mereka tidak mempunyai sijil halal, antaranya seperti aspek kebersihan, keselamatan dan lain-lain lagi.

Selain itu, urusan pengangkutan bekalan bahan mentah ke hotel juga perlu diambil perhatian terutamanya yang melibatkan makanan seperti daging dan yang seumpamanya. Ini kerana dibimbangi sisa-sisa bahan yang tidak halal akan bercampur dengan daging tersebut ketika urusan penghantaran dilakukan. Justeru, bagi memastikan sumber-sumber daging ini sentiasa berada dalam keadaan bersih dan suci, kenderaan dan semua barang yang digunakan dalam urusan pengangkutan daging ini hendaklah dipastikan bersih dan tidak digunakan untuk bahan-bahan yang tidak halal.

Ketelitian dalam urusan pembelian bahan mentah ini amat penting kerana ia dapat memastikan status halal sesuatu bahan makanan yang dibeli. Perkara ini seterusnya dapat mempengaruhi kelancaran urusan-urusan yang lain dalam penyediaan makanan kepada pelanggan.

5.3.1.2 Penempatan Petugas

Pemilihan dan penempatan petugas di bahagian pengurusan makanan halal juga penting bagi menjamin konsep *ḥalālan ṭayyiban* sentiasa dapat dipelihara. Dalam hal ini, pemilihan dan penempatan petugas di bahagian dapur adalah amat penting kerana penyediaan makanan yang dihidangkan kepada tetamu adalah bermula di sini. Justeru, petugas-petugas yang berada di bahagian dapur ini hendaklah di kalangan Muslim. Selain itu, aspek fizikal petugas-petugas ini mestilah dipastikan sentiasa dalam keadaan bersih. Dalam kedua-dua aspek ini, maklumat yang diperolehi oleh pengkaji mendapati bahawa Jawatankuasa Pengurusan Halal hotel ini telah dapat melaksanakannya dengan baik.

Seterusnya, tugas melayan tetamu ketika makan adalah pekerjaan yang mulia kerana ia merupakan salah satu cara untuk memuliakan tetamu sebagaimana yang dituntut dalam Islam. Rasulullah S.A.W. telah bersabda melalui sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَانَ
يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Terjemahan : Diriwayatkan oleh Abu Hurairah bahawa Rasulullah S.A.W. telah bersabda; Sesiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat maka hendaklah dia memuliakan tetamunya.¹⁷³

Di antara tanda orang yang beriman kepada Allah Taala ialah apabila dia memuliakan tetamunya. Cara untuk memuliakannya pula adalah dengan memberikan layanan yang baik kepada tetamu tersebut. Oleh kerana itu, tugas melayan tetamu hotel ketika makan juga ada hubung kaitnya dengan nilai keimanan. Justeru, pengkaji mencadangkan supaya pihak pengurusan hotel hanya meletakkan pekerja-pekerja Muslim di bahagian pelayanan tetamu di ruang makan sebagaimana juga petugas-petugas di bahagian dapur.

Pihak pengurusan perlu memastikan tugas-tugas di bahagian yang melibatkan makanan halal di hotel sama ada di bahagian dapur ataupun di ruang makan tidak melibatkan pekerja Non Muslim. Ini bagi memastikan konsep warak dapat diaplikasikan sepenuhnya dalam aspek pengurusan makanan halal. Walau bagaimanapun, pekerja bukan Islam masih boleh ditugaskan di bahagian-bahagian lain yang tidak melibatkan makanan halal seperti bahagian bilik, bahagian pemasaran dan sebagainya.

¹⁷³ Ibn Hajar al-Asqalani, *Fath al-Bāri Syarah Sahīh al-Bukhārī*, ed. Abd Qadir Syaibah al-Hamdi, j.10, Kitab al-Adab, no.hadis 5921 (Riyadh: Maktabah Al-Malik Fahd, 2001), 548.

5.3.1.3 Penyediaan Ruang Makan Khas

Kebanyakan premis makanan di negara ini tidak menyediakan ruang makan yang berasingan antara pelanggan lelaki dan wanita. Fenomena ini dapat dilihat di mana-mana saja termasuklah di premis yang menjadi lokasi kajian ini. Walaupun perkara ini sudah dianggap sebagai satu kebiasaan bagi masyarakat di negara ini, tetapi dilihat dari sudut Islam, ia menyalahi adab dan tatacara yang telah digariskan di dalam al-Quran. Firman Allah Taala :

وَإِذَا سَأَلْتُمُوهُنَّ مَتَاعًا فَسْأَلُوهُنَّ مِنْ وَرَاءِ حِجَابٍ ذَلِكُمْ أَطْهَرُ
لِقُلُوبِكُمْ وَقُلُوبِهِنَّ

Surah al-Ahzab (33) : 53

Terjemahan : Apabila kamu minta sesuatu (makanan) kepada mereka (isteri-isteri Nabi), maka mintalah dari balik tabir kerana yang demikian itu lebih dapat membersihkan hati-hati kamu dan hati-hati mereka itu.

Imam al-Qurtubi menjelaskan mengenai ayat di atas bahawa Allah Taala telah mengajarkan umat Islam mengenai adab antara lelaki dan wanita yang bukan mahram dalam urusan makan. Adab yang dimaksudkan adalah berkaitan dengan meletakkan hijab atau tabir atau lain-lainnya yang berkonsepkan pengasingan antara lelaki dan wanita yang bukan mahram.¹⁷⁴ Cara ini diyakini akan dapat memelihara pandangan dan menjaga perasaan nafsu yang timbul dari pihak lelaki kepada wanita yang bukan muhrim dan juga sebaliknya ketika sedang menikmati hidangan makanan. Di samping itu, perkara ini juga akan dapat mengelakkan tuduhan dan fitnah jahat oleh orang lain terhadap mereka.

Oleh itu, pengkaji mencadangkan agar pihak pengurusan hotel dapat menyediakan ruang makan khas untuk wanita muslimah yang berasingan antara

¹⁷⁴ al-Qurtubi, *al-Jāmi' Li Ahkām al-Qurān*, j.17, ed. Abdullah bin Abd Muhsin (Beirut : Muassasah al-Risalah, 2006), 202.

golongan lelaki dan wanita yang bukan mahram. Tidak semestinya pihak hotel membina ruang atau blok yang baharu kerana ini mungkin akan memerlukan kos yang besar. Bahkan, memadai bagi pihak hotel menyediakan tabir atau yang seumpamanya di ruang makan yang sedia ada bagi menunjukkan wujudnya pemisahan ruang makan antara lelaki dan wanita yang bukan muhrim. Keadaan ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang pelaksanaan *syariah compliant* di hotel ini.

5.3.2 Cadangan Kajian Masa Hadapan

Akhirnya, pengkaji mengutarakan cadangan agar perkara berkaitan pengurusan makanan halal dalam bidang perhotelan di negara ini dapat dilakukan kajian secara lebih mendalam pada masa hadapan. Pengkaji mengakui bahawa kajian yang telah dijalankan ini hanya terhad kepada satu kajian kes sahaja. Kajian ini hanya melibatkan hotel De Palma Ampang dan tidak melibatkan hotel-hotel yang lain. Justeru, pengkaji berpendapat bahawa hasil kajian ini masih tidak dapat dibuat perbandingan dengan operasi hotel-hotel yang lain. Pengkaji mencadangkan supaya para penyelidik pada masa yang akan datang dapat memperluaskan skop dan lokasi kajian mereka serta kaedah yang digunakan agar mendapat hasil yang lebih baik.

Pengkaji juga mencadangkan supaya para penyelidik dapat mengkaji aspek-aspek lain dalam pengurusan hotel secara Islam di negara ini khasnya. Antaranya seperti aspek pengurusan kewangan, pengurusan bilik, pengurusan fasiliti dan lain-lain lagi. Dengan cara ini, perbincangan dalam aspek pengurusan hotel secara Islam menjadi lebih berkembang luas.

5.4 KESIMPULAN

Bab ini adalah sebagai penutup bagi kajian yang telah dijalankan. Objektif kajian yang telah dirancang sebelum ini, iaitu untuk melihat tahap amalan pengurusan makanan halal dalam pengurusan hotel, telahpun dapat dicapai di dalam kajian ini. Pengkaji telah membuat rumusan bagi keseluruhan kajian yang dijalankan bagi menggambarkan hasil kajian yang diperolehi. Pengkaji juga telah mencadangkan beberapa penambahbaikan agar perjalanan pengurusan halal di hotel berkenaan lebih sempurna mengikut garis panduan dan syariat Islam. Secara kesimpulannya, pengkaji telah dapat menyempurnakan kajian ini mengikut sebagaimana yang telah dirancang.

BIBLIOGRAFI

- Ab. Aziz Yusof et al., *Pengurusan Perniagaan Islam: Konsep, Isu dan Pelaksanaan*. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia, 2008.
- Abdul Karīm Zaidān, *al-Wajīz Fi Uṣūl al-Fiqh*. Baghdad: Maktabah Al-Quds, 1987.
- Abdullah Nāsih ‘Ulwan, *Kayfa Yad‘u al-Dā‘iyah*. Kaherah: Dar al-Salām, 1993.
- Abi Dāud, *Sunan Abi Dāud*, ed. Nasiruddin al-Albani. Riyadh: Dar al-Maārif, 1996.
- Ahmad al-Mazjāḥī, *Muqaddimah Fi al-Idārah al-Islāmiah*, ed. ke 1. Jeddah, 2000.
- Ahmad bin Hanbal, *al-Musnad*, j.2, j.13 & j.17. Kaherah: Dar al-Hadis, 1995.
- Ahmed Ismail, *Hotel Sales & Operations*. New York: Delmar Publishers, 1999.
- Akademi Pengurusan YaPEIM, *Pengurusan Dalam Islam : Menghayati Prinsip Dan Nilai Qurani*. Kuala Lumpur: Akademi Pengurusan YaPEIM, 2005.
- Azman Che Omar, *Pengurusan Di Malaysia Dari Perspektif Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2003.
- Al-Bayhaqi, *al-Jāmi’ Li Sya’bi al-Īmān*, j.7, ed. Abd Ali Abd Hamid. Riyadh: Maktabah al-Rushdi, 2003.
- _____. *al-Sunan al-Kubrā*, j.6 & j.8, ed. Muhammad Abdul Qādir Aṭa. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah, 2003.
- Berita Harian online, <http://www.bharian.com.my>. Dicapai 17 Mac 2011.
- Catherine Soanes et al, *Oxford Dictionary Of English*, 2nd edition. New York: Oxford University Press, 2006.
- Che Bakar Che Mat et al, “ Konsep Syarak Dan Wara’ Dalam Pemerosesan Makanan.” Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010.
- Chua Yan Piaw, *Kaedah Dan Statistik Penyelidikan : Kaedah Penyelidikan* (Kuala Lumpur: Mc Graw Hill, 2006), 156.
- Clayton W. Barrows et al, *Introduction To Management In The Hospitality Industry*, 9th edition. Canada: John Wiley & Sons, 2009.
- Crescentrating Pte.Ltd., <http://www.crescentrating.com/en/crescentrated-halal-hotels-guide.html>. Dicapai 9 September 2011.

- Faliza Mahamed Ali et al., "Persepsi Ibubapa Atau Penjaga Pelajar Terhadap Pemilihan Program Diploma Pengurusan Hotel Dan Diploma Seni Kulinari." Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan dan Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM Shah Alam, 22-23 Jun 2010.
- Foo Lee Yen, "Measuring Efficiency of Malaysian Hotel Chain Using Data Envelopment Analysis" (tesis Master, Universiti Putra Malaysia, Serdang, 2010).
- Gerald Cole, *Management Theory And Practice* 6th edition. London : Thomson Learning, 2004.
- Al-Ghazālī, *al-Wasīt Fi al-Madhhab*, j.7, terj. Ahmad Mahmud Ibrahim. Kaherah: Dar al-Salām, 1997.
- _____. *al-Wajīz Fi Fiqh al-Imām al-Syāfie*, j.2, ed. Ali Mu‘awwadh. Beirut: Dar al-Arqam bin Abi al-Arqam, 1997.
- _____. *Halal dan Haram*, terj. Achmad Sunarto. Jakarta: Pustaka Aman, 1989.
- _____. *Ihya' Ulūm al-Dīn*, j.2. Beirut, Dar al-Jīl, 1992.
- _____. *Ihya' Ulumiddin*, j.1, terj. Prof.TK.H. Ismail Yakub SH.MA. Kuala Lumpur: Victory Ajensi, 1988.
- Haji Zainal Abidin Safarwan, *Kamus Besar Bahasa Melayu Edisi Ekonomi*. Utusan Publications & Distributors Sdn.Bhd, 2002.
- Halal Haram Buku Penting Untuk Umat Islam*. Pulau Pinang: Persatuan Pengguna Pulau Pinang, 2006.
- Harakahdaily online, <http://www.harakahdaily.net>. Dicapai 28 Mac 2011.
- Harold Koontz & Heinz Weihrich, *Pengurusan*, ter. Mohd Salmi Mohd Sohod et al. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2001.
- Hasan Hamzah, *Kamus Ensiklopedia Dunia Melayu*. Shah Alam: Anzagain Sdn.Bhd, 1997.
- Hie Na Wong, "Faktor-Faktor yang Menghalang Kepada Keberkesanan Pengurusan Aduan di Hotel Johor Bahru." (tesis Master, Universiti Teknologi Malaysia, Johor, 2010).
- Hotel De Palma, <http://www.depalmahotel.com>. Dicapai 12 Julai 2011.
- Ibn Hajar al-Asqalāni, *Hadyu al-Sārī Muqaddimah Fath al-Bāri*, j.10, ed. Abd.Qādir Syaibah. Riyadh: Maktabah al-Malik Fahd, 2001.
- Ibn Kathīr, *Tafsīr al-Qurān al-Azim*, j.2, ed. Mustafa al-Sayid Muhammad. Kaherah: Muassasah Qurtubah, 2000.

- Ibn Mājah, *Sunan Ibn Mājah*, ed. Muhammad Nāṣiruddin al-Albāni. Riyadh: Maktabah al-Ma‘ārif, 1996.
- Ibn Rajab al-Hanbali, *Fath al-Bāri Sharah Ṣaḥih al-Bukhārī*, j.1. Madinah: Maktabah al-Ghurabā’ al-Athariyah, 1996.
- Jaafar Muhamad, *Asas Pengurusan*. Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd, 2000.
- Jabatan Agama Islam Selangor, <http://www.jais.gov.my/halal/2012/>. Dicapai 17 Jun 2012.
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (JAKIM), <http://www.halal.gov.my>. Dicapai 17 Oktober 2011.
- James A.F. Stoner et.al, *Pengurusan*, ter. Yaacob Ibrahim. Petaling Jaya: Amiza Publishing, 1991.
- John R.Walker, *Introduction To Hospitality Management*. New Jersey: Prentice Hall, 2004.
- Mahmud bin Ahmad al-‘Aini, *Umdah al-Qāri Sharah Sahih Bukhārī*, j.21. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah, 2001.
- Malaysian Standard MS 1500 2009 Makanan Halal - *Pengeluaran, Penyediaan, Pengendalian Dan Penyimpanan* - Garis Panduan Umum (Semakan kedua). Shah Alam: Department Of Standards Malaysia, 2009.
- Minah Dibok et al, “Konsep Halalan Tayyiban (Halal dan Bermutu) Dan Kesannya Kepada Pembinaan Peribadi Muslim.” Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan & Pelancongan Islam 2010, CITU, UiTM, Shah Alam, 22-23 Jun 2010.
- Mhd Suhaimi Ahmad et al, “Evaluating the Services of Malaysian Hotels from the Leisure Traveler’s Perspectives.” (Jurnal Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, 2008).
- Mohd Rizal Razalli et al, “Developing A Model For Islamic Hotels: Evaluating Opportunities And Challenges”, Universiti Utara Malaysia, <http://www.ipedr.com/vol42/018-ICKCS2012-K10008.pdf>. Dicapai 31 Disember 2012.
- Mohd Salleh Aman, *Asas Pengurusan Sukan*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2006.
- Muhammad al-Khatīb al-Syarbīni, *Mughni al-Muhtāj*, j.4. Damsyiq: Dar al-Fikr, (t.t).
- Muhammad al-Rāzi, *Tafsir al-Fakhr al-Rāzi*, j.23. Beirut: Dar al-Fikr, 1981.
- Muhammad Asyraf Abādi, *Aun al-Ma’bud Sharah Sunan Abi Dāud*, j.1, ed. Abd Rahman Muhammad Usman. Madinah : Maktabah al-Salafiah, 1968.

- Mustafa al-Bugha Muhyiddin Mistho, *al-Wafī Syarah Hadith 40 Imam Nawawi*, terj. Ahmad Khairi Al-Latifi. Kuala Lumpur : Al-Hidayah Publishers, 2007.
- Musthafa Murad, *Kesalahan Dalam Ibadah & Muamalat*. Kuala Lumpur: Jasmin Enterprise, 2006.
- Najahudin Lateh et al., “Islamisasi Hotel Melalui Pendekatan Hadis Ahkam” Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan Dan Pelancongan Islam 2010, Shah Alam, CITU, UITM, 22-23 Jun 2010.
- Al-Nasā’i, *Kitab al-Sunan al-Kubrā*, j.9, ed. Ḥassan ‘Abdul Mun‘im Shalabi. Beirut : Muassasah al-Risalah, 2001.
- _____. *Sunan al-Nasā’i*, ed. Muhammad Nasiruddin al-Albāni. Riyadh: Maktabah al-Ma’arif, 1996.
- Nawawi, al- *Matan al-Arba ‘īn al-Nawawiyah*, terj. Mustafa Abd Rahman. Shah Alam : Dewan Pustaka Fajar, 1996.
- Nor ‘Azzah Kamri, “Nilai Dan Etika Dalam Pengurusan Islam.” Disertasi Sarjana, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 2002.
- Nor Azlina Abd Wahab et al, “Makanan Berkualiti Menurut al-Quran Dan al-Sunnah” Prosiding Seminar Pengurusan Perhotelan & Pelancongan Islam 2010, CITU, UITM, Shah Alam, 22- 23 Jun 2010.
- Noresah Baharom, *Kamus Dewan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka, 2005.
- Peter Jones et al, *The Management Of Hotel Operations*. London: Thomson Learning, 2004.
- Qadhi ‘Ayyadh, *al-Ikmāl al-Mu‘allim Bi Fawā’id Muslim*, j.4. Kaherah: Dar al-Wafā’, 1998.
- Al-Qurṭubī, *al-Jāmi’ Li Ahkām al-Qurān*, al- j.17, ed. Abdullah bin Abd Muhsin. Beirut : Muassasah al-Risalah, 2006.
- Robert Christie Mill, *Managing The Lodging Operation*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006.
- Rosie Haslinda Zainol, “Tanda Halal Dalam Pemakanan: Suatu Kajian Khusus Mengenai Sikap Umat Islam di Kuala Lumpur.” Disertasi Sarjana Usuludin, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Ṣafi al-Rahmān al-Mubārakfuri, *Minnah al-Mun‘im Fi Sharah Ṣaḥīh al-Muslim*, j.1. Riyadh: Dar al-Salām, 1999.
- Shepard Henkin, *Opportunities In Hotel And Motel Careers*. New York: Mc Graw Hill, 2006.

- Suzanne Steward Weisingger, *Hotel/Motel Operations: An Overview* 2nd edition. New York: Delmar Publishers, 2000.
- Al-Ṭabari, *Tafsir al-Ṭabari*, al- j.3, ed. Abd Sanad Hassan Yamamah. Kaherah: Dar Hijr, 2001.
- Al-Ṭabrānī, *al-Mu'jam al-Kabīr*, al- j.11 & j.25, ed. Hamdi Abd Majid al-Salafi. Kaherah: Maktabah Ibn Taimiyah, 1983.
- Tim Knowles, *Hospitality Management: An Introduction* 2nd edition. England: Prentice Hall, 1998.
- Ting Kee San, “Aplikasi Pengurusan Fasilitas Dalam Pengurusan Hotel.” Tesis sarjana, Fakulti Kejuruteraan Dan Sains Geoinformasi, Universiti Teknologi Malaysia, 2005.
- Tourism Malaysia, <http://www.tourist.gov.my>, Dicapai 25 Mac 2011.
- V.Prakesh Kainthola, *Principles Of Hotel Management*. New Delhi: Global Media, 2009.
- Wahbah al-Zuhayli, *al-Tafsīr al-Munīr Fi al- 'Aqīdah wa al-Sharīah wa al-Manhaj*, j.1. Beirut: Dar al-Fikr al-Mu'āsir, 1991.
- _____. *al-Tafsīr al-Wajīz Alā Hāmish al-Qurān al- 'Aẓīm*. Damsyik: Dar al-Fikr, 1996.
- Yusof al-Qardhawi, *al-Ḥalāl Wa al-Ḥarām Fi al-Islām*. Kaherah: Maktabah Wahbah, 2001.
- _____. *Ekonomi Islam Nilai Dan Akhlak*, terj. Mufti Labib Arsil Ibrahim. Kuala Lumpur: Yayasan Pembangunan Ekonomi Islam Malaysia, 2009.

Senarai Temubual

Datuk Haji Ilyas Zainol Abidin (Pengurus Besar Kumpulan Hotel De Palma), 04 November 2011.

En. Hamzani Che Hussain (*Senior Sous Chef* Hotel De Palma Ampang), 11 November 2011.

En. Mazlan Abd Rahman (Pegawai Pembelian Hotel De Palma Ampang), 11 November 2011.

En. Mohd Amri bin Abdullah (Penolong Pengarah Kanan Bahagian Hab Halal JAKIM), 28 Mac 2011.

Puan Nadezha Othman (Setiausaha 1, Jawatankuasa Pengurusan Halal Hotel De Palma Ampang), 04 November 2011.

Puan Norihan Ahmat (*'Chief Steward'* Pegurusan Halal Hotel De Palma Ampang), 11 November 2011.